



# Finanční arbitř

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

tel. 257 042 094, ID datové schránky: qr9ab9x

e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)

<https://www.finarbitr.cz>

Evidenční číslo: <b>FA/33552/2017</b>
Spisová značka (uvádějte vždy v korespondenci): <b>FA/PS/807/2017</b>

## N á l e z

Finanční arbitř příslušný k rozhodování sporů podle § 1 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 30. 7. 2017 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatele ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti instituci Československá obchodní banka, a.s., IČO 00001350, se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5 – Radlice, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka BXXXVI 46 (dále jen „Instituce“), vedeném podle § 24 zákona o finančním arbitrovi a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), o zaplacení částky ve výši 10.000 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, které mu Instituce zaúčtovala k tíži účtu, který pro něho vede, jako výběr platební kartou z bankomatu Instituce, který neprovedl, resp. který provedl v nižší částce.

Finanční arbitř zjistil, že žádostí Navrhovatele o založení postžirového účtu ze dne 22. 9. 1994 a jeho přijetím právním předchůdcem Instituce dne 28. 9. 1994, uzavřeli Navrhovatel a právní předchůdce Instituce smlouvu o postžirovém účtu (dále jen „Smlouva o účtu“), na základě které byl zřízen účet č. ■ (dále jen „Účet“). Smlouva o účtu označuje za svou nedílnou součást Obchodní podmínky pro postžirové účty, v tomto případě účinné ode dne 20. 6. 1994 (dále jen „Všeobecné podmínky“).

Finanční arbitř zjistil, že Instituce na základě objednávky Maxkarty ze dne 16. 4. 2004, změněné dne 22. 2. 2010 (dále jen „Smlouva o kartě“), vydala Navrhovateli platební kartu č. ■ (dále jen „Platební karta“) a že Navrhovatel provedl aktivaci Platební karty zadáním PIN na České poště dne 20. 6. 2016 v 14:23 hod.

Podle Smlouvy o účtu se Instituce Navrhovateli zavázala zřídit Účet. Smlouva o účtu byla do 31. 12. 2013 smlouvou o běžném účtu ve smyslu § 708 an. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění účinném do dne 31. 12. 2013.

Ode dne 1. 1. 2014 je Smlouva o účtu smlouvou o účtu podle § 2662 an. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“). Smlouva o účtu je současně rámcovou smlouvou o platebních službách ve smyslu § 74 odst. 1 písm. a) zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), protože se v ní Instituce zavázala pro Navrhovatele provádět platební transakce jednotlivě neurčené; podle odst. 9 Všeobecných podmínek „*[b]anka přijímá na účet hotovostní i bezhotovostní vklady, vyplácí z účtu hotovosti, provádí příkazy k záúčtování (popř. realizuje další příkazy)*“. Smluvní vztah mezi Navrhovatelem a Institucí je vztahem mezi uživatelem platebních služeb a poskytovatelem platebních služeb.

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 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 „*[z]ařízení nebo soubor postupů dohodnutých mezi poskytovatelem (platebních služeb – pozn. finančního arbitra) a uživatelem (platebních služeb – pozn. finančního arbitra), které jsou vztaheny k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz*“.

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).

Navrhovatel vystupuje vůči Instituci jako plátcе podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku (z platebního účtu Navrhovatele 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). Instituce vystupuje vůči Navrhovateli jako poskytovatel platebních služeb Navrhovatele.

Finanční arbitr považuje Navrhovatele za spotřebitele ve smyslu § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi, protože nezjistil, že by Navrhovatel ve smluvním vztahu s Institucí nevystupoval jako fyzická osoba, která nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, jak definují spotřebitele hmotněprávní předpisy.

Instituce je bankou podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o bankách“), tedy osobou oprávněnou mimo jiné poskytovat platební služby. Jelikož finanční arbitr při zkoumání podmínek řízení nezjistil žádné skutečnosti, které by zpochybnily, že Instituce v předmětném smluvním vztahu vystupuje v postavení poskytovatele platebních služeb, považuje finanční arbitr Instituci za instituci ve smyslu § 3 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi.

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

platebních služeb ve smyslu § 1 odst. 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.

## 2 Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že dne 1. 6. 2017 po 17. hod vybral z bankomatu č. ■■■ umístěného v pobočce Instituce v ■■■ (dále jen „Bankomat“) částku ve výši 5.000 Kč, ale že dne 2. 6. 2017 Instituce k tíži Účtu zúčtovala částku 15.000 Kč. Navrhovatel tvrdí, že sporný výběr reklamoval dne 12. 7. 2017, když obdržel Výpis za červen 2017.

Navrhovatel tvrdí, že doklad z Bankomatu o provedení výběru si vyžádal, ale nedostatečně ho založil a není tedy schopen jej v řízení předložit.

Navrhovatel tvrdí, že reklamaci mu Instituce zamítla po zaslání „výpisu z transakce bankomatu. Při reklamaci mně bylo sděleno, že bude bankomat odstaven a bude v něm provedena inventura. Toto se nestalo. Podotýkám, že z přiloženého údajného výpisu z bankomatu vyplývá, že po provedení transakce udává bankomat zůstatek k dispozici ve výši 70.779,72 Kč. Kdybych vybral oněch 15.000 Kč, měl by být zůstatek pouze 63.774,72 Kč. Takto je rozdíl v oněch částkách 7.995 Kč. Žádám o prověření bankomatu (včetně kontroly jeho aplikačního programového vybavení z podezření na manipulaci), poskytnutého výpisu z bankomatu (takový výpis dokážu vyrobit, případně upravit v počítači kdykoliv – vnitřní IP adresy mě nezajímají) a nesrovnalostí v něm.“

## 3 Tvrzení Instituce

Instituce tvrdí, že dne 1. 6. 2017 byl proveden Platební kartou výběr z Bankomatu ve výši 15.000 Kč.

Instituce namítá, že k rozdílu v částce disponibilního zůstatku došlo tak, že Bankomat po provedeném výběru Navrhovateli zobrazil disponibilní zůstatek ve výši 70.779,72 Kč, který je součtem aktuálního zůstatku na účtu Navrhovatele a částky sjednaného kontokorentního úvěru ve výši 7.000 Kč, který má Navrhovatel sjednan na základě smlouvy o povoleném přečerpání postžirového účtu ze dne 8. 2. 2008.

Instituce nárok Navrhovatele odmítá, protože Bankomat hotovost Navrhovateli vydal ve výši, kterou Navrhovatel požadoval.

## 4 Smírné řešení sporu

Finanční arbitr v souladu s ustanovením § 1 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi vyzval účastníky řízení ke smírnému vyřešení sporu. Navrhovatel se ke smírnému řešení nevyjádřil. Instituce smírné řešení sporu odmítla. Smírného řešení sporu se finančnímu arbitrovi nepodařilo dosáhnout.

## 5 Právní posouzení

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 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 podklady; při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné podklady.

Finanční arbitr při rozhodování aplikuje rozhodné psané právo, posuzuje všechny shromážděné podklady samostatně i ve vzájemné souvislosti s přihlédnutím k předmětu projednávaného sporu. Finanční arbitr se tam, kde je to možné, opírá a odvolává na relevantní ustálenou judikaturu obecných soudů, Ústavního soudu nebo Soudního dvora Evropské unie. Finanční arbitr tak činí proto, aby jeho rozhodnutí bylo věcně a právně správné a přesvědčivé pro obě strany sporu, a zároveň i pro soud, který bude případně na základě žaloby kterékoli strany sporu rozhodnutí finančního arbitra přezkoumávat, a aby rozhodnutí finančního arbitra soud jako správné potvrdil a žalobu proti němu zamítl.

Předmětem sporu je posouzení nároku Navrhovatele na vydání peněžních prostředků ve výši 10.000 Kč, protože Instituce provedla výběr Navrhovatele z Bankomatu dne 1. 6. 2017 nesprávně, protože namísto 5.000 Kč, zaúčtovala k tíži Účtu částku ve výši 15.000 Kč (dále jen „Sporný výběr“).

### *8.1. Rozhodná právní úprava*

Právní vztah založený mezi Navrhovatelem a Institucí Smlouvou o účtu se řídí zákonem o platebním styku; na právní vztah založený Smlouvou o účtu a Smlouvou o kartě se použijí také ustanovení občanského zákoníku jako obecného předpisu soukromého práva, jak stanoví ustanovení § 9 odst. 2 věty první občanského zákoníku. Pokud tedy zákon o platebním styku určitou otázku neupravuje, použije se úprava občanského zákoníku.

### *8.2. Rozhodná smluvní úprava*

Právní vztah Navrhovatele s Institucí se v tomto případě řídí Smlouvou o účtu, která za svoji nedílnou část označuje Všeobecné podmínky.

Finanční arbitr zjistil, že nedílnou součástí Smlouvy o kartě jsou i Podmínky pro Maxkarty, když Navrhovatel svým podpisem prohlásil a stvrdil, že byl s těmito podmínkami seznámen („*Souhlasím s „Podmínkami pro Maxkarty“, které jsem převzal/a a seznámil/a se s nimi*“).

Instituce v souvislosti s předmětem sporu předložila i obchodní podmínky pro platební karty účinné od 1. 5. 2017 a podmínky pro běžné účty poštovní spořitelny pro fyzické osoby – občany účinné od 1. 5. 2017.

Finanční arbitr v řízení vyzval Instituci, aby sdělila, zda za trvání smluvního vztahu mezi Navrhovatelem a Institucí došlo ke změnám Smlouvy účtu a Smlouvy o kartě, na základě jí předložených Všeobecných podmínek a Podmínek pro Maxkarty, a pokud ano, aby doložila, že ke změně došlo v souladu se Smlouvou o účtu nebo Smlouvou o kartě a v souladu s § 94 odst. 1 zákonem o platebním styku.

Instituce tvrdí, že „*ČSOB standardně oznamuje klientům změny podmínek a sazebníků v prostorách obchodních míst, ve výpisech z účtu, prostřednictvím služeb internetového bankovníctví a na [www.erasvet.cz](http://www.erasvet.cz) nejpozději 2 měsíce před dnem, kdy má změna nabyt účinnosti. Návrh změn je ve stejné lhůtě k dispozici ve všech informačních kanálech. Pokud klient návrh na změnu do dne nabytí její účinnosti odmítne, má právo smlouvu s okamžitou účinností bezúplatně vypovědět.*“ Instituce v řízení nedoložila, že by se výše uvedené podmínky staly součástí Smlouvy o účtu nebo Smlouvy o kartě, když Instituce nedoložila, že

jednotlivě popsanými způsoby učinila oznámení změn na „trvalém nosiči dat“ a poučila Navrhovatele o bezplatnosti výpovědi smlouvy Navrhovatelem v případě, že Navrhovatel změnu smlouvy odmítne.

Finanční arbitr proto za rozhodnou smluvní úpravu pro účely tohoto řízení považuje Smlouvu o účtu, Všeobecné podmínky, Smlouvu o kartě a Podmínky pro Maxkarty.

### 8.3. *Skutková zjištění*

Finanční arbitr při posouzení věci vycházel z tvrzení a podkladů, které předložily strany sporu, tedy Navrhovatel a Instituce.

Navrhovatel tvrdí, že si při Sporném výběru vyžádal stvrzenku z Bankomatu, ale doklad finančnímu arbitrovi nepředložil.

Instituce předložila Autorizační log Platební karty, Záznam o dotaci, Záznam o závěre, HW log Bankomatu, Žurnál Bankomatu a Kamerový záznam.

Autorizační log platebního prostředku je elektronickým záznamem v informačním systému poskytovatele platebních služeb napojený na informační systém karetní asociace, pod kterou byl platební prostředek vydán, o všech operacích uskutečněných konkrétním platebním prostředkem, který tedy zaznamenává jednotlivé požadavky na provedení platebních transakcí (výběry hotovosti a dotazy na zůstatek prostřednictvím bankomatů, platby u obchodníků prostřednictvím platebních terminálů, nebo platby prostřednictvím webových platebních bran).

HW log bankomatu je elektronickým záznamem o stavu jednotlivých fyzických součástí bankomatu v průběhu času, který zaznamenává stav jednotlivých kazet s bankovkami vložených do bankomatu, stav výdejních cest, stav přihrádky, do které se vkládá hotovost při vkladu hotovosti nebo stav přihrádky, ze které se odebírá hotovost při výběru hotovosti, a který pořizuje zpravidla osoba odlišná od poskytovatele platebních služeb, který provozuje bankomat.

Žurnál bankomatu je elektronickým záznamem, který bankomat pořizuje o své činnosti a zaznamenává jednotlivé kroky při vkladech a výběrech hotovosti, při zadání platebních příkazů k převodu peněžních prostředků, při dotazech na zůstatek, při dotaci a závěre bankomatu).

Původcem HW log Bankomatu a Žurnálu Bankomatu je Bankomat, resp. jeho správce, kterým je osoba odlišná od Instituce, v tomto případě společnost ■ (dále jen „Správce Bankomatu“).

Z Autorizačního logu Platební karty finanční arbitr zjistil, že dne 1. 6. 2017 byla provedena prostřednictvím Platební karty transakce: „datum a čas provedení operace („1.6.2017“, „17:13:26“), kategorii obchodníka („6011“, výběr z bankomatu), název obchodního místa („CSOB ■“; částku („15.000“), RSP („00“, tedy schváleno) číslo terminálu, kde byla karta použita („■“, tj. číslo Bankomatu), PIN („02“, tj. transakce ověřená PIN)“. Tato platební transakce byla provedena se čtením chipu Platební karty, protože ve sloupci „POS Entry Mode“ je uvedena hodnota „05“= chipová transakce. Finanční arbitr zjistil, že při Sporném výběru, došlo k načtení dat Platební karty prostřednictvím chipu (Entry „5“). Finanční arbitr tak uzavírá, že Sporný výběr byl proveden originálem Platební karty, což je v souladu se samotným tvrzením Navrhovatele.

Ze Žurnálu Bankomatu k operacím provedeným Platební kartou dne 1. 6. 2017 finanční arbitř zjistil záznamy o platební transakci:

1. zahájení transakce („17:11:16 ->TRANSACTION START“);
2. načtení dat Platební karty („17:11:16 TRACK 2 DATA: [REDACTED]“);
3. načtení čipu z Platební karty („17:11:20 XMLHTTP : sending url http://[REDACTED]“);
4. zobrazení obrazovky Bankomatu s možností výběru jazyka („17:11:21 ATM Page :SelectLanguage (012SelectLanguage)“);
5. zvolení volby český jazyk („17:11:23 Button : Lang CS (1)“);
6. zobrazení obrazovky Bankomatu s výzvou k zadání PIN („17:11:23 ATM Page : Enter PIN (011)“);
7. zadání PIN kódu („17:11:38 PIN ENTERED“);
8. zobrazení obrazovky Bankomatu s možností výběru, zda si klient požaduje stvrzenku („17:11:38 ATM Page : SelectReceipt (084)“);
9. zvolení požadavku na tisk stvrzenky („17:11:41 Button : Yes (3)“);
10. zobrazení obrazovky s výběrem možností na Bankomatu („17:11:42 ATM Page : TransactionMenu (pmg)“);
11. zvolení možnosti výběru hotovosti („17:11:46 Button : CashWithdrawal (1)“);
12. zobrazení obrazovky pro zadání výše výběru hotovosti („17:11:46 ATM Page : SelectAmount (034)“);
13. zvolení možnosti jiná částka („17:11:50 Button : OtherAmount (4)“);
14. zobrazení obrazovky pro zadání jiné částky („17:11:51 ATM Page : EnterAmount (036)“);
15. zvolení skladby nominále a její výběr („17:12:01 ATM Page : SelectionNominals (atm)“, „17:12:24 Button : Selection\_2 (2)“ a „17:12:24 Message : SelectedNominals={\"amount\":15000,\"nominals\":[\"CZK:0:100\",\"CZK:0:500\",\"CZK:3:1000\",\"CZK:6:2000\"]}“);
16. potvrzení částky 15.000 Kč („17:12:24 AMOUNT 15000 ENTERED“);
17. odeslání požadavku na autorizaci („17:12:25 TRANSACTION REQUEST AAC B A“);
18. odpověď z autorizace, že je možné částku vyplatit („17:12:26 TRANSACTION REPLY NEXT 123 FUNCTION A040“);
19. transaction verification result („17:12:26 TVR: 8000040000, TSI: 6000“);
20. informace o počtu bankovek a z jakých kazet jsou vytaženy („17:12:32 CASH REQUEST: 00000306“);
21. informace o počtu bankovek a z jaké kazety jsou vytaženy, tedy že z kazety č. 3, byly vytaženy 3 ks bankovek a z kazety 4 bylo vytaženo 6 ks bankovek („17:12:32 CASH 3:3,3;4:4,6;“);
22. nabídnutí Platební karty k odebrání z Bankomatu („17:12:32 CARD([REDACTED]) PRESENTED“);
23. zobrazení obrazovky s výzvou k odebrání platební karty („17:12:32 ATM Page : CardTaken (041)“);
24. odebrání Platební karty z Bankomatu („17:12:36 CARD([REDACTED]) TAKEN“);
25. bankovky jsou nabídnuty k odebrání z bankomatu („17:12:40 CASH PRESENTED“);
26. otisk stvrzenky,  
(„ DATUM CAS TERMINAL  
01/06/17 17:13 [REDACTED]  
CISLO KARTY:  
[REDACTED]  
POR. CISLO: 0464

*CASTKA VYBERU: 15000.00 KC*  
*DOSTUPNY ZUSTATEK:*  
*70779.72 KC*

-----  
*PECLIVE USCHOVEJTE“);*

27. *bankovky byly odebrány z Bankomatu („17:12:43 CASH TAKEN“);*
28. *konec transakce („17:12:48 <- TRANSACTION END“).*

Z Kamerového záznamu finanční arbitr zjistil, že jedna kamera zabírá prostor před Bankomatem a druhá zabírá prostor pro vydání hotovosti; fotografie z těchto kamer pořízené v průběhu Sporného výběru nezachycují obrazovku Bankomatu ani volby, které osoba provádějící Sporný výběr do Bankomatu zadala. Z Kamerového záznamu je seznatelné, že

- a) Sporného výběru se účastnila i druhá osoba;
- b) bankovky byly Bankomatem nabídnuty k odebrání. Z fotografie nelze zjistit, v jakém počtu byly bankovky vydány a jaká byla jejich nominální hodnota (fotografie zachycující prostor pro výdej hotovosti v okamžiku zaznamenaném v Žurnálu Bankomatu jako „17:12:40 CASH PRESENTED“);
- c) nabídnuté bankovky byly z Bankomatu odebrány (fotografie zachycující prostor pro výdej bankovek Bankomatem v okamžiku zaznamenaném v Žurnálu Bankomatu jako „17:12:43 CASH TAKEN“).

HW log Bankomatu obsahuje záznamy:

1. vložení kazet s hotovostí při dotaci Bankomatu dne 24. 5. 2017 v čase 8:42:25 hod. („1STA=N Cassette status (1) Cassette re-inserted“ „1NUM=0968536 Cassette ID (1) 0968536“, „2STA=N Cassette status (2) Cassette re-inserted“ „2NUM=0968535 Cassette ID (2) 0968535“, „3STA=N Cassette status (3) Cassette re-inserted“ „3NUM=0968538 Cassette ID (3) 0968538“ a „4STA=N Cassette status (4) Cassette re-inserted“ „4NUM=0968531 Cassette ID (4) 0968531“);
2. testovací reject z jednotlivých kazet při dotaci Bankomatu dne 24. 5. 2017 v čase 8:43:54 hod., kdy z kazety 1 byla vyřazena do odpadní kazety jedna bankovka („1ACT=1999 Current number of notes (1) 1999“ a „1REJ=001 Number of rejected notes (3-digit) (1) 001“), z kazety 2 byla vyřazena do odpadní kazety jedna bankovka („2ACT=1999 Current number of notes (2) 1999“ a „2REJ=001 Number of rejected notes (3-digit) (2) 001“), z kazety 3 byla vyřazena do odpadní kazety jedna bankovka („3ACT=1499 Current number of notes (3) 1499“ a „3REJ=001 Number of rejected notes (3-digit) (3) 001“) a z kazety 4 byla vyřazena do odpadní kazety jedna bankovka („4ACT=1499 Current number of notes (4) 1499“ a „4REJ=001 Number of rejected notes (3-digit) (4) 001“);
3. přesunutí 3 ks bankovek z kazety č. 3 a 6 ks bankovek z kazety č. 4 při Sporném výběru v čase 17:12:32 („C3OUT=03 Cassette slot 3: Banknotes in output position 03“ a „C4OUT=06 Cassette slot 4: Banknotes in output position 06“) a počet bankovek v příslušných kazetách, včetně záznamu, že žádná bankovka nebyla vyřazena do odpadní (reject) kazety („3ACT=1001 Current number of notes (3) 1001“, „3L\_D=03 Number of notes (2-digit) (3) 03“, „3REJ=000 Number of rejected notes (3-digit) (3) 000“ a „4ACT=0859 Current number of notes (4) 0859“, „4L\_D=06 Number of notes (2-digit)

- (4) 06“, „4REJ=000 Number of rejected notes (3-digit) (4) 000“, když při přesunu bankovek z kazet nenastala žádná chyba („TER=0 Transport error OK“) a bankovky nejsou dosud nabízeny k odebrání („SHERR=N Error at output tray shutter / rocket No error“, „SHUT=C Status of output tray shutter / rocker Closed and Locked“, „MON=N Status of note output No cash accessible to customer (C-OUT)“ a „LCMD=BS Specification and additional specification of the last command Dispensing (standard)“);
4. nabídnutí bankovek k odebrání při Sporném výběru v čase 17:12:40 („SHERR=N Error at output tray shutter / rocker No error“, „SHUT=U Status of output tray shutter / rocker unidentified“, „MON=P Status of note output Cash accessible to customer (C-OUT)“, „TER=0 Transport error OK“, „TS=45 Transport status 45 Stop over (output direction) -> Output tray“, „LCMD=CA Specification and additional specification of the last command Transport (await note removal)“ a „LSTA=G Status code of the last command Cash not removed“);
  5. odebrání bankovek a uzavření shutteru při Sporném výběru v čase 17:12:40 („SHERR=N Error at output tray shutter / rocker No error“, „SHUT=C Status of output tray shutter / rocker Closed and locked“, „MON=W Status of note output Cash was withdrawn (C-OUT)“, „TER=0 Transport error OK“, „TS=00 Transport status 00 No notes available“, „TF=Y Dispensing transport free Cash paths were free and output tray is closed“);
  6. vybrání kazet s hotovostí při závěrce Bankomatu dne 12. 6. 2017 v čase 8:23:49 hod. („1STA=M Cassette status (1) Cassette missing or inserted incorrectly“, „2STA=M Cassette status (2) Cassette missing or inserted incorrectly“, „3STA=M Cassette status (3) Cassette missing or inserted incorrectly“ a „4STA=M Cassette status (4) Cassette missing or inserted incorrectly“);

Z Výpisu za červen 2017 vyplývá, že k tíži Účtu byl zúčtován Sporný výběr jako výběr 15.000 Kč z Bankomatu ze dne 1. 6. 2017;

Ze Žurnálu Bankomatu od dotace do závěrky vyplývá, že v průběhu Sporného výběru nedošlo k navýšení počtu bankovek v rejectové (odpadní) kazetě, tj. žádná bankovka neodpadla do odpadní kazety v průběhu Sporného výběru;

Ze Žurnálu Bankomatu a ze Záznamu o dotaci vyplývá, že při dotaci byly do Bankomatu vloženy čtyři kazety s hotovostí; do kazety s pořadovým číslem 1 bylo vloženo celkem 2.000 bankovek v nominální hodnotě 100 Kč (v Žurnálu Bankomatu je uvedeno „TYPE 1 = TOTAL: 0002000“), do kazety s pořadovým číslem 2 bylo vloženo 2.000 bankovek v nominální hodnotě 500 Kč (v Žurnálu Bankomatu je uvedeno „TYPE 2 = TOTAL: 0002000“), do kazety s pořadovým číslem 3 bylo vloženo 1.500 bankovek v nominální hodnotě 1.000 Kč (v Žurnálu Bankomatu je uvedeno „TYPE 3 = TOTAL: 0001500“) a do kazety s pořadovým číslem 4 bylo vloženo 1.500 bankovek v nominální hodnotě 2.000 Kč (v Žurnálu Bankomatu je uvedeno „TYPE 4 = TOTAL: 0001500“). Do Bankomatu tak byla při dotaci vložena hotovost v celkové hodnotě 5.700.000 Kč. Do Bankomatu byla dále vložena odpadní kazeta (v Žurnálu Bankomatu je uvedeno „REJECT CASSETTE INSERTED“);

Ze Žurnálu Bankomatu od dotace do závěrky vyplývá, že Bankomat při jednotlivých platebních transakcích za celé dotační období vydal celkem 572 bankovek z kazety 1 (tedy 57.200 Kč), 1.538 bankovek z kazety 2 (tedy 769.000 Kč), 1.101 bankovek z kazety 3 (tedy 1.101.000 Kč) a 1.370 bankovek z kazety 4 (tedy 2.740.000 Kč). Bankomat tedy podle



jednotlivých záznamů o platebních transakcích zachycených v Žurnálu Bankomatu vydal za toto dotační období celkem 4.667.200 Kč. Tato zjištění odpovídají záznamu o závěre v Žurnálu Bankomatu (v Žurnálu Bankomatu je uvedeno: „TYPE 1“ „+DISPENSED 0000572“, „TYPE 2“ „+DISPENSED 0001538“, „TYPE 3“ „+DISPENSED 0001101“, „TYPE 4“ „+DISPENSED 0001370“).

Ze Žurnálu Bankomatu a ze Záznamu o závěre vyplývá, že v kazetě 1 (bankovky nominální hodnoty 100 Kč) zbylo 1.427 bankovek, v kazetě 2 (bankovky nominální hodnoty 500 Kč) zbylo 461 bankovek, v kazetě 3 (bankovky nominální hodnoty 1.000 Kč) zbylo 398 bankovek a v kazetě 4 (bankovky nominální hodnoty 2.000 Kč) zbylo 129 bankovek. To vyplývá ze záznamu „TYPE 1“ „CASSETTE 0001427“, „TYPE 2“ „CASSETTE 0000461“, „TYPE 3“ „CASSETTE 0000398“, „TYPE 4“ „CASSETTE 0000129“. V kazetě 1 tedy podle Žurnálu Bankomatu zbylo 142.700 Kč, v kazetě 2 zbylo 230.500 Kč, v kazetě 3 zbylo 398.000 Kč a v kazetě 4 zbylo 258.000 Kč. Všechny zbylé bankovky se pak nacházely v odpadní kazetě (neboť jsou všechny uvedeny v řádku označeném „REJECTED“). Z kazety 1 (bankovky nominální hodnoty 100 Kč) byla do odpadní kazety vyřazena 1 bankovka (celkem 100 Kč), z kazety 2 (bankovky nominální hodnoty 500 Kč) byla do odpadní kazety vyřazena 1 bankovka (celkem 500 Kč), z kazety 3 (bankovky nominální hodnoty 1.000 Kč) byla do odpadní kazety vyřazena 1 bankovka (celkem 1.000 Kč) a z kazety 4 (bankovky nominální hodnoty 2.000 Kč) byla do odpadní kazety vyřazena 1 bankovka (celkem 2.000 Kč). To vyplývá ze záznamů „TYPE 1“ „+REJECTED 0000001“, „TYPE 2“ „+REJECTED 0000001“, „TYPE 3“ „+REJECTED 0000001“ a „TYPE 4“ „+REJECTED 0000001“. V odpadní kazetě tedy podle Žurnálu Bankomatu při závěre bylo celkem 3.600 Kč.

Ze Žurnálu Bankomatu a ze Záznamu o závěre vyplývá, že při dotaci bylo vloženo 5.700.000 Kč, 4.667.200 Kč bylo při platebních transakcích vydáno uživatelům platebních služeb, v kazetě č. 1 až 4 zbylo 1.029.200 Kč a 3.600 Kč zbylo v odpadní kazetě.

#### 8.4. *Odpovědnost za nesprávně provedenou platební transakci*

Tvrzení uživatele platebních služeb, v tomto případě Navrhovatele, že prostřednictvím bankomatu provedl výběr peněžních prostředků v jiné (nižší) částce, než kterou poskytovatel platebních služeb, který pro něho vede účet, k tíži tohoto účtu zúčtoval, je tvrzením o nesprávně provedené platební transakci.

Podle § 117 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že „*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 Instituce jako poskytovatele platebních služeb plátce 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 poskytovatele platebních služeb, 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, zaúčtována, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou.*“

Ze Žurnálu Bankomatu, Autorizačního logu Platební karty, HW logu Bankomatu nevyplývalo, že by Bankomat hotovost ve výši 15.000 Kč nevydal. Žádný z dokladů o Sporném výběru neobsahuje žádný záznam o tom, že by při jejím provádění došlo k jakémukoli chybě na Bankomatu.

Finanční arbitr srovnal údaje poskytnuté Žurnálem Bankomatu s údaji zapsanými v Autorizačním logu Platební karty. Sporný výběr je zaznamenán v Žurnálu Bankomatu shodně jako v Autorizačním logu Platební karty, když se jedná o dva na sobě nezávislé záznamy o téže události a finanční arbitr nezjistil, že by se tyto záznamy lišily.

Finanční arbitr ze Žurnálu Bankomatu nezjistil, že by v Bankomatu zůstala hotovost, která by odpovídala částce 10.000 Kč, kterou Instituce zaúčtovala k tíži Účtu, ale podle tvrzení Navrhovatele Bankomat nevydal. Celková hodnota bankovek, které byly při dotaci dne 24. 5. 2017 do Bankomatu vloženy, se rovná součtu bankovek, které byly podle Žurnálu Bankomatu vydány klientům, a bankovek, které byly při závěrce dne 12. 6. 2017 v Bankomatu nalezeny. V Bankomatu tak nebylo nalezeno více bankovek, než kolik v něm podle dostupných záznamů mělo být.

Finanční arbitr nezjistil žádnou skutečnost, která by svědčila tvrzení Navrhovatele, že Sporný výběr neprovedl tak, jak ho Instituce zaúčtovala k tíži Účtu, a že má podezření na manipulaci programového vybavení Bankomatu.

Neexistují-li o určité skutečnosti přímé důkazy, může Instituce unést důkazní břemeno pomocí důkazů nepřímých. V takovém případě je však 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.

Současně 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 odkazuje na závěry Ústavního soudu, že „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“ (viz 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 dovodil, že „...skutečnost prokázanou 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) ...“.

Finanční arbitr musí odmítnout námitku Navrhovatele, že kdyby vybral částku 15.000 Kč, měl by mu Bankomat po výběru zobrazit zůstatek na Účtu ve výši 63.774,72 Kč namísto 70.779,72 Kč, jak vyplývá ze Žurnálu Bankomatu.

Zůstatek zobrazený Bankomatem a uvedený na stvrzence zahrnuje všechny dostupné peněžní prostředky, se kterými může Navrhovatel nakládat. Z Výpisu za červen 2017 vyplývá, že zůstatek Účtu byl ke dni 1. 6. 2017 ve výši 80.279,72 Kč. Provedením trvalého příkazu ze dne 1. 6. 2017 na částku 1.500 Kč se snížil zůstatek Účtu na 78.779,72 Kč. Ze Smlouvy o povoleném přečerpání finanční arbitr zjistil, že se Instituce zavázala poskytnout Navrhovateli úvěr do výše 7.000 Kč formou povoleného přečerpání zůstatku na Účtu. Žurnál Bankomatu proto uváděl správně jako dostupný zůstatek částku 70.779,72 Kč (aktuální zůstatek Účtu 78.779,72 Kč + kontokorent 7.000 Kč – výběr 15.000 Kč = zůstatek 70.779,72 Kč).

Finanční arbitr současně odmítá i námitku Instituce, že Navrhovatel porušil hrubým způsobem své povinnosti stanovené v bodě 38. Podmínek pro platební karty, když zpřístupnil PIN jiné osobě. Z fotografie zachycující prostor před Bankomatem v okamžiku zaznamenaném v Žurnálu Bankomatu jako zadání PIN kódu („17:11:38 PIN ENTERED“) nelze toto dovést, naopak z fotografie je zřejmé, že PIN zadával přímo Navrhovatel. Jiné důkazy ke svému tvrzení nepředložila ani neoznačila. Otázka porušení povinnosti Navrhovatele zpřístupněním PIN jiné osobě současně nemá žádný vliv na posouzení otázky odpovědnosti Instituce z nesprávně provedené platební transakce.

## 9 K výroku nálezu

Ze shromážděných podkladů dospěl finanční arbitr k závěru, že zjištěný skutkový stav vede k závěru, že Navrhovatel Sporný výběr provedl tak, jak ho Instituce zúčtovala, tedy jako žádost o výběr částky 15.000 Kč a vydání částky 15.000 Kč v počtu 3 ks bankovek o nominální hodnotě 1.000 Kč a 6 ks bankovek o nominální hodnotě 2.000 Kč, a že v řízení nevyšly najevo skutečnosti, které by připouštěly opačný závěr a nasvědčovaly tomu, že Bankomat částku 15.000 Kč nevydal.

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

### **P o u č 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 12. 12. 2017

otisk úředního razítka

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr