



Finanční arbitr

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

Evidenční číslo: FA/14235/2017
Spisová značka (uvádějte vždy v korespondenci): FA/PS/57/2016

N á l e z

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 19. 1. 2016 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu navrhovatelky ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti instituci Česká spořitelna, a.s., IČO 45244782, se sídlem Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 1171 (dále jen „Instituce“), vedeném podle § 24 zákona o finančním arbitrovi podle tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), o zaplacení částky 10.000 švédských korun, 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

Navrhovatel se po Instituci domáhá vrácení peněžních prostředků, které Instituci předal k provedení vkladu hotovosti na jím určený účet, který pro něho Instituce vede, ale Instituce tyto peněžní prostředky nezaúčtovala ve prospěch tohoto účtu, ani mu je nevydala zpět.

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel a Instituce uzavřeli dne 29. 9. 2015 Smlouvu o běžném účtu v cizí měně (dále jen „Smlouva o účtu“), na základě které Instituce Navrhovateli zřídila účet č. ■ (dále jen „Účet“) vedený v měně švédská koruna (dále jen „SEK“).

Podle článku 4. Smlouvy o účtu jsou podrobné podmínky pro vedení účtu a jeho používání upraveny ve Všeobecných obchodních podmínkách České spořitelny, a.s., v tomto případě účinných od 1. 1. 2015 (dále jen „Všeobecné podmínky“).

Smlouva o účtu je smlouvou o účtu podle § 2662 a násl. 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 článku 1. Smlouvy o účtu „Jaký účet pro Vás

povedeme?“ „[ú]čet, který povedeme v SEK, můžete používat k platbám, výběrům a vkladům“. Instituce se tedy zavázala k provádění hotovostních a bezhotovostních transakcí na Účtu.

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.

Vklad hotovosti na platební účet je podle § 3 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku platební transakcí podle § 2 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku.

Navrhovatel tak vystupuje vůči Instituci jako plátce podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku (Navrhovatel dává k dispozici peněžní prostředky k provedení platební transakce) a současně jako příjemce podle § 2 odst. 3 písm. b) zákona o platebním styku (Navrhovateli mají být peněžní prostředky připsány na jeho Účet). Jediným poskytovatelem platebních služeb je v tomto případě Instituce.

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 zpochybnil, 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, neboť 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.

4. Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že dne 29. 9. 2015 uzavřel s Institucí na pobočce Instituce ve ■ (dále jen „Pobočka Instituce“) Smlouvu o účtu „*Po sepsání dokladu o zavedení devizového účtu [...]*“.

Po sepsání Smlouvy o Účtu odešel k pokladně se svou přítelkyní (■ – pozn. finančního arbitra), kde předal Instituci, resp. jejímu zaměstnanci k provedení vkladu hotovosti na Účet bankovky v celkové hodnotě 129.000 SEK, konkrétně 76 ks bankovek o nominální hodnotě 1.000 SEK a 110 ks bankovek o nominální hodnoty 500 SEK: „*Tam jsem předala obálku s penězi pokladníkovi, který nám řekl, že musí prohlédnout bankovky ručně, protože jejich počítač není nastaven na SEK. Peníze rozdělil na dvě hromádky podle hodnoty. Prohlížel jednotlivě 1000 SEK, pak je otočil a kontroloval z druhé strany. Při této manipulaci jsem tyto přepočítala 2x a bylo jich 76 Ks. Rovněž tak i má přítelkyně napočítala pokaždé 76 ks. Pak balíček tisíci SEK odložil stranou k počítači s tiskárnou, který má u své ruky vlevo. Přisunul k sobě balíček s 500 SEK a také je kontroloval z obou stran. 4 ks bankovek vyřadil z důvodu,*

že byly popsané. Pak 1000 SEK bankovky vložil do počítače bankovek. Spustil načítání, část bankovek sjela dolů a část zůstala uprostřed. Dolní balíček bankovek vzal a vložil opět nahoru, když potom sjely dolů, objevilo se na počítači 66 ks. Hned jsem se bránila, že to není správný počet. Pokladník na to nedbal a vložil do počítače balíček 500 SEK a těch byl správný počet 106 SEK. Znovu jsme řešily špatný počet 1000 SEK. On znovu vložil balíček do počítače a tentokrát bez překládání počítač ukázal zase 66 ks. Bránila jsem se, takže nám ukázal počítač z přední strany s tím, že jsme viděly na dno počítače a řekl: „Podívejte se, že tam žádné bankovky neuvízly.“ [...] Zatím co jsem stála a přemýšlela, co si počít, tak pokladník vytiskl pokladní doklad a já ho zmateně podepsala. Před spořitelnou mi přítelkyně řekla, že je to chyba a že se musíme vrátit a věc řešit, protože jsme si obě jisté, že jsme přinesly 76 ks 1000 SEK. Šly jsme k pokladníkovi a on nám otevřel počítač z přední strany a pak i totéž udělal se zadní stěnou počítače a více se s námi nebavil. Šly jsme k pí. ■ (vedoucí nebyl přítomen), která s námi sepsala záznam s tím, že se k mojí reklamaci vyjádří. V tomto záznamu jsem žádala o kontrolu kamerového záznamu, který by prokázal počet bankovek, které jsem pokladníkovi předala. Pokladník nám tvrdil, že pouze ručně kontroluje pravost a eventuální poškození. Je tudíž v záznamu s pí. ■ chybně uvedeno, že manuálně přepočítával bankovky. [...] Chtěly jsme obě zavolat Policii, ale pí. ■ nám řekla, ať to neděláme a ať vyčkáme na jejich odpověď“.

Navrhovatel odmítá tvrzení Instituce, že „není pravdou, že pokladník balíček bankovek ručně spočítal a že je předložil před klientky. Není ani pravdou, že doprovázející žena tyto přepočítala a pokladník je následně vložil do počítačky bankovek. [...] Pokud by toto bylo pravdou, pak by doprovázející ženou /mojí přítelkyni paní ■/ bylo zjištěno, že vkládané peníze nesouhlasí a bylo by toto pokladníkovi sděleno, okamžitě po přepočítání.“

Navrhovatel po zhlédnutí kamerového záznamu šetření na místě ze dne 18. 4. 2016 tvrdí, že „Dnešního dne jsem prohlédla záznam videa z ČS, kde při sčítání bankovek jedna pětistovka zůstala na střední přihrádce. Po novém vložení bankovek proběhlo nové sčítání a sčítačka ukázala správný počet včetně bankovky, která předtím zůstala viset na střední přihrádce. Z předaného video záznamu je zřejmé, že pokladník vložil bankovky do sčítačky a část zůstala na střední přihrádce, konkrétně 10 ks 1000 SEK. Na sčítačce se ukázal počet bankovek 60, který zapsal na pokladní doklad. 10 ks 1000 SEK bankovek stále bylo na střední přepážce, které po našem odchodu odstranil. [...] Poté jsme odešly a pokladník mezi tím odstranil 10 ks 1000 SEK bankovek, které zůstaly na střední přihrádce [...]“

Navrhovatel namítá „PROCĚ pokladník otevřel sčítačku – během sčítání SEK? Žádám tímto o vysvětlení pokladníkem, z jakého důvodu otevřel sčítačku během sčítání 1000 SEK a poté ji zavřel a pokračoval v sčítání“

Navrhovatel v Protokolu o trestním oznámení mimo jiné tvrdí, že: „[...] pan na přepážce mi sdělil, že musí švédské bankovky zkontrolovat ručně, jelikož zařízení na přepočítání a kontrolu bankovek umí rozpoznat jen českou měnu. Posléze je začal pokladník roztřídovat podle nominální hodnoty na bankovky 500 a 1000 SEK, kdy následně je začal jednu po druhé kontrolovat z líce a rubu bankovek. [...] Po celou dobu toho počítání nic neříkal a když skončil, tak mám za to, že vzal první hromádku 500 SEK bankovek a tyto vložil do přístroje na přepočítání bankovek po jeho pravé ruce, které vzhledem k tomu, že se jednalo o SEK, tak spočítal pouze množství. 500 SEK přístroj spočítal 106 ks, kdy toto sedělo. Následně pracovník na pokladně tyto bankovky vzal a přemístil si je na levou stranu, kde byla umístěna pevná přepážka a na toto místo jsem již neviděla. Následně tento pracovník vzal druhou hromádku bankovek (1000 SEK) a dal je do přístroje na přepočítání bankovek. Zde mu přístroj nahlásil 66 ks 1000 SEK. Já jsem v tento moment hned zareagovala, že to není možné a

pracovník přepážky uvedené bankovky sebral ze spodního zásobníku a vložil je znovu do vrchní části přístroje na počítání bankovek. Tento opět přepočítal bankovky v počtu 66 ks. Já jsem opětovně tvrdila, že to je špatně a pracovník na to reagoval tak, že něco u přístroje odpojil, vysunul ho směrem nahoru a řekl nám, ať se koukneme, že kdyby něco pod strojem bylo, že to tam zůstane, avšak žádné bankovky se v prostoru pod přístrojem nenacházely. [...].“

Navrhovatel namítá, že pokladník měl nejdříve přepočítat bankovky manuálně, nechat si odsouhlasit jejich počet Navrhovatelem, provést kontrolu poškození bankovek, jejich pravosti, teprve poté je vložit do počítačky bankovek, sdělit částku a po odsouhlasení teprve vytisknout doklad. Podle Navrhovatele pokladník provedl jen kontrolu bankovek, zda nejsou poškozené, vložil bankovky do počítačky bankovek a vytiskl doklad.

Navrhovatel dále dovozuje, že jako „jediné možné zcizení bankovek“ pokladníkem je, že „při kontrole pravosti a poškození mohl pracovník bankovky házet na zem.“ a požaduje nahradit způsobenou škodu ve výši 10.000 SEK.

6. Tvrzení Instituce

Instituce tvrdí, že z kamerového záznamu zjistila, že „Navrhovatelka přistoupila s doprovodem k přepážce v 15:51 h. Bankovky předložila pokladníkovi žena, která Navrhovatelku doprovázela, žena bankovky vyndala z obálky a položila je před pokladníka, bankovky rozdělila na dvě hromádky. Pokladník bankovky prohlédl a vyřadil 4 bankovky, které položil před klientky, tyto vzala doprovázející žena. Pokladník bankovky přepočítal ručně a následně je vložil do počítačky bankovek. Balíček bankovek (pravděpodobně nominální hodnoty 1.000 SEK) dal do počítačky podruhé a následně jej ručně spočítal, poté je položil před klientky. Doprovázející žena tyto bankovky spočítala také, následně je pokladník opět vložil do počítačky bankovek. Po přepočítání otevřel a nadzvedl počítačku bankovek a klientky do ní nahlédly, poté vytiskl doklad a navrhovatelka jej podepsala. Z kamerového záznamu je zřejmé, že po celou dobu byly předložené bankovky na přepážce a klientky je po celou dobu sledovaly, včetně opakovaného přepočítávání. Z kamerového záznamu nelze přečíst displej počítačky, stejně tak nejde spočítat počet předložených bankovek.“

Instituce tvrdí, že postup pokladníka byl v souladu s interními předpisy, kdy postačuje přepočítat hotovost na počítačce bankovek a namítá, že v tomto případě však došlo nejen k přepočítání hotovosti na počítačce bankovek, ale i ručnímu, a to jak ze strany pokladníka, tak ze strany osoby, která Navrhovatelku doprovázela. Po vytištění pokladního dokladu požádal pokladník Navrhovatele o kontrolu správnosti všech zadaných údajů na pokladním dokladu a následně o podpis. Instituce odkazuje, že Navrhovatel podpisem vkladového dokladu stvrdil správnost uvedených údajů, tedy i výše vkládané hotovosti.

Instituce namítá, že „[...] předložené bankovky byly po celou dobu transakce na přepážce, navrhovatelka i osoba jí doprovázející sledovaly přepočítávání bankovek, tak i přepočítávání na počítačce. Hotovost byla po celou dobu transakce pod jejich dohledem a ze strany pokladníka nedošlo k žádné neoprávněné manipulaci.“

Instituce trvá na tom, že na Účet byla vložena částka, která byla Navrhovatelem pokladníkovi předána po odečtu 4 kusů bankovek v nominální hodnotě 500 SEK, které byly z důvodu poškození vráceny.

Instituce argumentuje, že „jí žádný obecně závazný právní předpis neukládá, že by měla jednotlivé transakce zachycovat na kamerovém záznamu, neukládá jí ani mít v obchodních místech takovéto zařízení nainstalované a tedy nestanoví ani dobu archivace záznamů, pokud jsou pořizovány.[...] vnitřní kamerový systém je na obchodních místech instalován z důvodu bezpečnosti osob, tj. zejména jako ochrana před loupežným přepadením, a nikoli za účelem detailního snímání jednotlivých klienty uskutečněných transakcí. Zjistí-li se, tak jako v tomto případě, že kamerový záznam zachytil i skutkový děj týkající se vkladu hotovosti, je uchován tak, jak tomu bylo i v tomto případě [...] Instituce z důvodu reklamace Navrhovatelky zachovala záznam zachycující průběh ukládání hotovosti, a ne již záznam zachycující činnost pokladníka po odchodu navrhovatelky a po jejím návratu k pokladně. [...] Obecně závazným předpisem nemá Instituce stanovenou ani oznamovací povinnost a není jí stanovena ani povinnost přivolat Policii ČR jen proto, že si to přeje klient. Bylo tedy zcela na svobodné vůli a rozhodnutí navrhovatelky, zda a kdy o záležitosti učiní oznámení orgánům činným v trestním řízení. Pokud by tak chtěla učinit, nic jí v tom nemohlo zabránit, tím méně pak názor zaměstnance Instituce, s nímž následně věc projednávala.“

7. Šetření na místě ze dne 14. 3. 2016 (dále jen „Šetření na místě I.“)

Finanční arbitr provedl šetření na místě v sídle Instituce ve smyslu § 12 odst. 6 písm. c) zákona o finančním arbitrovi.

Účelem Šetření na místě I. bylo nahlédnout do informačních systémů Instituce, ve kterých Instituce pořizuje a archivuje kamerové záznamy vkladů hotovosti na Pobočce instituce, vyhledat a zobrazit v těchto systémech kamerový záznam sporného vkladu hotovosti a zjistit způsob fungování těchto systémů a zajistit doklady o technickém nastavení kamerového systému, jehož prostřednictvím se zaznamenává průběh vkladů hotovosti na Pobočce instituce, zejména pak o tom, kolik snímků za sekundu a v jakém časovém rozestupu kamerový systém pořizuje.

Ze Šetření na místě I. vyplynulo, že videorekordér, který v tomto případě snímal přepážku seshora, nahrává obraz s detekcí aktivity, tedy aktivuje se pohybem a natáčí pouze v případě, že pohyb zachytí a pořídí jeden snímek za sekundu, což Instituce doložila zobrazením základních informací o videorekordéru ve svém informačním systému.

Instituce vysvětlila, že kamerový záznam sporného vkladu hotovosti (Kamerový záznam 1. a Kamerový záznam 2.) předložila finančnímu arbitrovi v originálním formátu a s originálním přehrávačem, který současně zaručuje, že nejde o pozměněný snímek, neboť by v takovém případě software zobrazil upozornění „Snímek byl upraven“.

Na základě Šetření na místě I. finanční arbitr zjistil, že distributorem výrobce videorekordéru, který kamerový záznam sporného vkladu pořídil, je společnost ABBAS, a.s.

8. Vyjádření a podklady předložené dožádanou osobou, společností ABBAS, a.s. (dále jen „Dožádaná osoba“)

Finanční arbitr se obrátil na Dožádanou osobu, která je distributorem firmy Dallmeier electronic GmgH, která je výrobcem videorekordéru, na kterém Instituce zaznamenala vklad hotovosti, který je předmětem tohoto řízení, o posouzení a doložení toho, zda jsou předložené kamerové záznamy původní a nezměněné.

Dožádaná osoba finančnímu arbitrovi ve věci posouzení stavu kamerového záznamu ze systému Dallmeier DMS-180 III s.č. DAL2-00752 sdělila, že:

- a) Kamerový záznam 1. a Kamerový záznam 2. jsou původní a nebyly dodatečně upravovány;
- b) ověření elektronického ochranného znaku bylo provedeno pomocí softwarového nástroje výrobce Dallmeier electronic GmgH & Co.KG, programovým vybavením Smavia Viewing Client SVC verze 2.2.0.23;
- c) pokud by byl záznam nebo export záznamu dodatečně upraven, je uživatel na tuto skutečnost upozorněn varováním o úpravě snímků přímo v obraze záznamu;
- d) kromě této ochrany tzv. digitálního vodoznaku je exportovaný soubor dodatečně chráněn i kontrolním součtem a při pokusu o změnu jeho bitového obsahu se tento soubor stává pro prohlížeč nečitelný.

Dožádaná osoba současně finančnímu arbitrovi předložila snímek obrazovky se záznamem ukázky varování o provedené úpravě záznamu.

9. Šetření na místě ze dne 18. 4. 2016 (dále jen „Šetření na místě II.“)

Finanční arbitr provedl šetření na místě v Pobočce Instituce ve smyslu § 12 odst. 6 písm. c) zákona o finančním arbitrovi.

Účelem Šetření na místě II. bylo zkoumání počítačky bankovek, na které Instituce provedla přepočítání hotovosti při sporném vkladu (dále jen „Počítačka bankovek“), zejména její fungování a zkoumání jejích vnitřních částí.

Při Šetření na místě II. byly za účasti Instituce a osob, které finanční arbitr pověřil šetřením ve věci, provedeny simulace situací, při kterých by mohly v Počítačce bankovek zůstat bankovky z důvodu zaseknutí či jiné skutečnosti tak, že by počet bankovek položených na horní část Počítačky bankovek nesouhlasil s počtem bankovek, které z Počítačky bankovek vyjedou po přepočtu v její spodní části.

Ze Šetření na místě II. vyplynulo, že:

- 1) při simulaci přepočtu bankovek o nominální hodnotě 500 Kč projely všechny bankovky Počítačkou bankovek a displej ukázal počet 80 ks;
- 2) osoby pověřené Šetřením ve věci II. ručně přepočítaly bankovky, které projely Počítačkou bankovek a napočítaly 80 ks bankovek o nominální hodnotě 500 Kč, tedy shodný počet jako vykazala Počítačka bankovek;
- 3) po otevření přední části Počítačky bankovek osoby pověřené šetřením zjistily, že se zde nenachází žádný prostor, ve kterém by mohlo zůstat 10 ks bankovek;
- 4) po otevření zadní části Počítačky bankovek osoby pověřené šetřením zjistily, že se zde nenachází žádný prostor, ve kterém by mohlo zůstat 10 ks bankovek;
- 5) ve středové přední přihrádce vyjízďejí bankovky, které Počítačka bankovek identifikovala jako poškozené nebo podezřelé u měn, které kontroluje;
- 6) v případě, že se Počítačka bankovek zastaví, protože našla poškozenou nebo podezřelou bankovku, pak jak samotná počítačka, tak i displej namířený na klienta červeným světlem signalizuje problém;
- 7) pokud se ve středové přední přihrádce objeví bankovky, Počítačka bankovek se zastaví a jsou zde vždy 2 bankovky - ta, kterou počítačka identifikovala jako

- podezřelou nebo poškozenou, a jedna bankovka nad ní; Počítačka bankovek porovnává vždy dvě bankovky a vyhodí do středové přední přihrádky dvě bankovky;
- 8) pro simulaci přepočtu bankovek, kdy dojde k zaseknutí Počítačky bankovek, pracovník Instituce vložil mezi bankovky papír:
- a) v prvním případě došlo k zastavení Počítačky bankovek na počtu 16 ks, otevřel se spodní kryt pro odebrání bankovek, pracovník Instituce odebral bankovky ze spodní části a spolu s ostatními bankovkami je opět vložil do horní části Počítačky bankovek, vynuloval počítadlo;
 - b) v druhém případě došlo k zastavení Počítačky bankovek na počtu 79 ks, kdy ve středové přední přihrádce zůstaly pracovníkem Instituce vložený papír a jedna bankovka, která byla nad tímto papírem před zaseknutím;
- tedy v případě a) nedošlo k tomu, že by některá bankovka uvízla ve vnitřním prostoru Počítačky bankovek a konečný přepočet bankovek bez vloženého papíru ukázal počet 80 ks.

10. Ústní jednání a výslech svědka

Ústního jednání dne 26. 4. 2016, při kterém byl proveden i výslech svědka, se zúčastnili zaměstnanci finančního arbitra, zástupce Instituce, ■■■, Navrhovatel a svědek ■■■ (dále jen „Svědka“), který byl přítomen spornému vkladu. Svědek byl vyzván, aby nejprve vlastními slovy popsal průběh sporného vkladu, což učinil a posléze zúčastněné osoby zhlédly Kamerový záznam 1. i Kamerový záznam 2.

11. Smír

Finanční arbitr v souladu s ustanovením § 1 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi vyzval účastníky řízení ke smírnému vyřešení sporu. Instituce nepovažuje smír ve věci za možný a Navrhovatel nepředložil jiný návrh smírného řešení sporu, než že požaduje vrátit 10.000 SEK, což Instituce odmítá. Smírného řešení sporu se finančnímu arbitrovi nepodařilo dosáhnout.

12. 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 nárok Navrhovatele na zaplacení 10.000 SEK, protože je Navrhovatel předal Instituci k provedení vkladu hotovosti na Účet (dále jen „Sporný vklad“), ale Instituce je ve prospěch Účtu nepřipsala.

12.1 Skutková zjištění

Finanční arbitr na základě shodných tvrzení stran sporu a shromážděných podkladů zjistil, že:

- a) Instituce a Navrhovatel uzavřeli dne 29. 9. 2015 Smlouvu o účtu, kterou Instituce zřídila Navrhovateli Účet vedený v měně SEK; to vyplývá ze Smlouvy o účtu a shodného tvrzení stran sporu;
- b) zaměstnanec Instituce Navrhovateli před vkladem hotovosti na Účet vrátil 4 kusy bankovek o nominální hodnotě 500 SEK z důvodu jejich poškození; to vyplývá ze shodného tvrzení stran sporu a Kamerového záznamu 1.;
- c) Instituce vystavila pokladní doklad o tom, že od Navrhovatele přijala dne 29. 9. 2015 v čase 16:01 hod. vklad v hotovosti na Účet ve výši 119.000 SEK ve složení 66 ks bankovek o nominální hodnotě 1.000 SEK a 106 ks bankovek o nominální hodnotě 500 SEK;
- d) z Kamerového záznamu 1. vyplývá, že:
 - v 15:49:57 hod. Svědek před přepážkou vytahuje z obálky hotovost a pokládá mobilní telefon vedle displeje pro klienty;
 - v 15:49:59 hod. Svědek hotovost jako jeden balíček pokládá na přepážku a obálku, ze které vyndal hotovost, ukládá zpět do tašky;
 - od 15:50:07 hod. Navrhovatel pokládá na přepážku lístek a občanský průkaz;
 - v 15:50:12 hod. Svědek bere do rukou horní bankovku z balíčku bankovek a prohlíží si ji;
 - v 15:50:54 hod. Svědek rozděluje balíček bankovek na dvě hromádky;
 - v 15:51:07 hod. pokladník bere do rukou jednu hromádku bankovek rozdělenou Svědkem a rozdělí bankovky na dvě části, Svědek druhou hromádku bankovek drží v ruce;
 - v 15:51:09 hod. pokladník bere do rukou i druhou hromádku bankovek, kterou držel Svědek;
 - v 15:51:13 hod. pokladník přidá druhou hromádku k jedné z jím rozdělených hromádek, pokladník tak má před sebou dvě hromádky hotovosti (*rozdělené podle nominální hodnoty bankovek - pozn. finančního arbitra*);
 - od 15:51:46 do 15:52:44 hod. pokladník bere do rukou jednu hromádku bankovek a jednu bankovku po druhé prohlíží a vyřazuje několik bankovek (dále také „Balíček 500 SEK“), druhý balíček bankovek (dále též „Balíček 1.000 SEK“) stále leží před pokladníkem mezi ním a Navrhovatelem a Svědkem;
 - v 15:53:41 hod. pokladník předkládá před Navrhovatele a Svědka vyřazené bankovky v počtu 4 kusy;
 - v 15:53:55 hod. Svědek bere vyřazené bankovky a spolu s Navrhovatelem si je prohlíží a ponechávají si je u sebe;
 - v 15:54:03 pokladník hromádku bankovek, ze které vyřadil 4 kusy poškozených bankovek, tedy Balíček 500 SEK srovná a odkládá jej ke klávesnici po své levé ruce a bere do rukou Balíček 1.000 SEK, který srovná a drží v ruce;
 - od 15:54:20 do 15:54:45 hod. pokladník kontroluje bankovku po bankovce z Balíčku 1.000 SEK a balíček srovnává;

- od 15:54:32 do 15:54:54 hod. se Svědek otáčí od pokladníka směrem dolů k tašce, vytahuje obálku, ukládá vyřazené 4 ks do obálky a v 15:54:54 hod. dává obálku zpět do tašky;
 - od 15:54:56 do 15:55:28 hod. pokladník opět překontroluje bankovku po bankovce z balíčku 1.000 SEK;
 - od 15:55:30 do 15:56:07 hod. pokladník Balíček 1.000 SEK srovná a balíček bankovek odloží před sebe a pracuje s myší od počítače;
 - v 15:56:08 hod. bere pokladník do rukou Balíček 1.000 SEK, který měl po celou dobu před sebou a v 15:56:13 hod. jej pokládá do horní části Počítačky bankovek;
 - v 15:56:25 hod. projedou všechny bankovky Počítačkou bankovek, na horní části Počítačky bankovek nezůstává žádná bankovka;
 - v 15:56:26 hod. pokladník má v rukách bankovky, které projely Počítačkou bankovek, srovná je, položí před sebe, pracuje na klávesnici;
 - od 15:56:32 do 15:56:33 hod. pokladník odloží Balíček 1.000 SEK na místo Balíčku 500 SEK ke klávesnici po své levé ruce;
 - v 15:56:43 hod. pokladník vkládá do Počítačky bankovek Balíček 500 SEK;
 - v 15:56:55 hod. má pokladník v rukách část bankovek z Balíčku 500 SEK, které projely Počítačkou bankovek, srovná je a položí před sebe;
 - v 15:56:59 hod. pokladník odebírá ze spodní části Počítačky bankovek zbylou hotovost a pokládá ji vedle bankovek, které již z Počítačky bankovek vyndal;
 - v 15:57:11 hod. pokladník bere do rukou Balíček 1.000 SEK, který měl položený po své levé ruce a v 15:57:18 hod. tento balíček pokládá na horní část Počítačky bankovek;
 - v 15:57:26 hod. projedou bankovky Počítačkou bankovek, pokladník pracuje s myší od počítače; v 15:57:48 hod. odebírá pokladník bankovky ze spodní části Počítačky bankovek;
 - od 15:57:52 do 15:58:45 hod. pokladník Balíček 1.000 SEK ručně přepočítává před Navrhovatelkou a Svědkem jednu bankovku po druhé;
 - v 15:59:11 hod. vytahuje Svědek obálku, ve které přinesl bankovky, nahlíží do ní a Balíček 1.000 SEK stále leží mezi pokladníkem a Navrhovatelem a Svědkem;
 - od 15:59:38 hod. bere Svědek Balíček 1.000 SEK do rukou a ručně přepočítává jednu bankovku po druhé a poté Balíček 1.000 SEK položí zpět na přepážku;
 - v 16:00:44 hod. pokladník bere Balíček 1.000 SEK opět do rukou, srovná bankovky a opět pokládá do horní části Počítačky bankovek;
 - v 16:00:57 hod. má pokladník v rukách Balíček 1.000 SEK, který projel Počítačkou bankovek;
 - v 16:01:00 hod. pokladník otevírá přední část Počítačky bankovek a Navrhovatel a Svědek nahlízejí do Počítačky bankovek;
 - v 16:01:08 hod. pokladník Počítačku bankovek zavírá, pracuje s myší od počítače a klávesnicí;
 - v 16:02:14 hod. pokladník bere z tiskárny pokladní doklad a předkládá jej před Navrhovatele, který jej podepisuje;
 - v 16:02:39 hod. pokladník vrací Navrhovateli kopii podepsaného pokladního dokladu;
 - v 16:02:51 hod. Navrhovatel a Svědek odchází, pokladník bere hotovost a odchází;
- e) Kamerový záznam 1. je původní a nebyl dodatečně upraven; to vyplývá ze sdělení Dožádané osoby a snímku obrazovky se záznamem ukázky varování o provedené úpravě záznamu předloženého Dožádanou osobou;

- f) v přední ani zadní části Počítačky bankovek není prostor, ve kterém by mohlo zůstat 10 ks bankovek; to vyplývá z kamerového záznamu Šetření na místě II.;
- g) pokud se ve středové přední přihrádce objeví bankovky, Počítačka bankovek se zastaví a jsou zde vždy pouze 2 bankovky; to vyplývá z kamerového záznamu Šetření na místě II.;
- h) Obvodní státní zastupitelství pro Prahu 1 zamítlo stížnost Navrhovatele proti usnesení vrchního inspektora Policie ČR MO Krakovská Praha 1 pod č. j. ■■■ o odložení věci jako nedůvodné; to vyplývá z usnesení Obvodního státního zastupitelství pro Prahu 1 ze dne 26. 10. 2016 č. j. ■■■.

12.2 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 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.

12.3 Rozhodná smluvní úprava

Pokud jde o rozhodnou smluvní úpravu, právní vztah Navrhovatele s Institucí se řídí Smlouvou o účtu uzavřenou dne 29. 9. 2015.

Podle článku 4. Smlouvy o účtu platí, že „*Podrobné podmínky pro vedení účtu a jeho používání najdete ve Všeobecných obchodních podmínkách České spořitelny, a.s., v tomto případě účinných od 1. 1. 2015 (dále jen „Všeobecné podmínky“). Podpisem této smlouvy potvrzujete, že jsme Vám Všeobecné obchodní podmínky České spořitelny, a.s. a další dokumenty, na které tato smlouva odkazuje, předali, že znáte jejich obsah a že s nimi souhlasíte.*“

Nedílnou součástí Smlouvy o účtu ke dni provedení Sporného vkladu, tj. ke dni 29. 9. 2015 jsou tak Všeobecné podmínky a právní vztah Navrhovatele s Institucí se tak řídí nejen samotnou Smlouvou o účtu, ale také Všeobecnými podmínkami.

12.4 Odpovědnost za nesprávně provedenou platební transakci

Pokud Navrhovatel tvrdí, že Instituci předal k provedení platební transakce vklad v hotovosti na platební účet v jiné výši, než ve které ho Instituce zaúčtovala a připsala ve prospěch Účtu, musí finanční arbitr posoudit, zda není Sporný vklad nesprávně provedenou platební transakcí ve smyslu § 117 zákona o platebním styku.

Podle § 117 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že „*[p]oskytovatel 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.*“

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, zaúčtována, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou.“

Zákon o platebním styku nestanoví, že je Instituce povinna k unesení důkazního břemene předložit konkrétní důkaz, resp. že nepředložením konkrétního důkazu neunese důkazní břemeno. V každém případě platí, že důkazy musí být především dostatečně věrohodné a musí prokazovat rozhodné skutečnosti pro daný spor. Neexistují-li o určité skutečnosti důkazy přímé, může ten, koho tíží důkazní břemeno, své povinnosti dostát, když předloží důkazy nepřímé. 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.

Přitom je současně nutné 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 právní závěry, které ve svých rozhodnutích vyslovily Nejvyšší soud a Ústavní soud. Podle Nejvyššího soudu „*v civilním řízení nelze učinit závěr, že nebylo uneseno důkazní břemeno proto, že skutečnost nebyla provedenými důkazy prokázána nade vší pochybnost. Pro závěr, že soud má určitou skutečnost za prokázanou, dostačuje, aby předmětný skutkový závěr bylo možné s velkou mírou pravděpodobnosti připustit*“ (usnesení NS ze dne 4. 6. 2008, sp.zn. 28 Cdo 1938/2008). 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).

Finanční arbitr jako jeden z důkazů zajistil v tomto řízení Kamerový záznam 1.

Námítku Navrhovatele, že Kamerový záznam 1. není pořízen formou plynulého záznamu, ale je rozdělen do sekvencí po jedné vteřině, tedy, že při sledování Kamerového záznamu 1. nelze přesně spočítat jednotlivé bankovky, finanční arbitr přijímá, ale jen pokud jde o počítání jednotlivých bankovek.

Finanční arbitr Kamerový záznam 1. považuje za způsobilý objasnit jiné skutkové okolnosti, protože objektivně zachycuje průběh Sporného vkladu, když se tvrzení stran sporu rozcházejí.

V každém případě je zapotřebí upozornit, že žádný právní předpis neukládá poskytovateli platebních služeb, tedy ani Instituci, povinnost pořizovat kamerové záznamy jednotlivých vkladů klientů a tedy už vůbec ne, jakým způsobem má být kamerový záznam pořízen.

Žádným právním předpisem pak není ani upraveno, jaké konkrétní záznamy má Instituce pro potřeby reklamace klientů uchovávat a finanční arbitr tak nemůže přičítat k tíži Instituce, že již nemá k dispozici kamerový záznam činnosti pokladníka po Sporném vkladu a interakci pokladníka s Navrhovatelem po návratu Navrhovatele k pokladně, když pro účely reklamace Sporného vkladu uchovala jen Kamerový záznam 1. a Kamerový záznam 2. tohoto vkladu.

Kamerový záznam 2., který zabíral Navrhovatele a jeho doprovod z čelní strany, pak finanční arbitr v řízení pro objasnění rozhodných skutečností nevyužil, neboť zabírá pouze obličej Navrhovatele a jeho doprovodu bez zvukové stopy.

12.5 Sporný vklad, jak jej zaznamenal Kamerový záznam 1.

Tvrzení Navrhovatele, že „tam jsem předala obálku s penězi pokladníkovi“ je v rozporu s Kamerovým záznamem 1. v čase 15:49:57 hod. a 15:49:59 hod., ze kterého vyplývá, že hotovost z obálky vytáhl Svědek, který na pult před pokladníka položil již hotovost. Nepřichází tedy v úvahu, že by pokladník v tomto okamžiku odstranil 10 ks bankovek již z obálky.

Tvrzení Navrhovatele „Peníze rozdělil na dvě hromádky podle hodnoty.“ odpovídá i tvrzení Navrhovatele v Protokolu o trestním oznámení „Posléze je začal pokladník roztríd'ovat podle nominální hodnoty na bankovky 500 a 1000 SEK“ a těmto tvrzením pak odpovídá i Kamerový záznam 1. v čase 15:51:13 hod, kdy po počátečním rozdělení má pokladník před sebou pouze dvě hromádky bankovek.

Všechna následující tvrzení Navrhovatele časově nesouhlasí se skutečným průběhem Sporného vkladu, protože „Prohlížel jednotlivě 1000 SEK, pak je otočil a kontroloval z druhé strany. Při této manipulaci jsem tyto přepočítala 2x a bylo jich 76 ks. Rovněž tak i má přítelkyně napočítala pokaždé 76 ks. Pak balíček tisíc SEK odložil stranou k počítači s tiskárnou, který má u své levé ruky. Přisunul k sobě balíček s 500 SEK [...]“ jsou v rozporu s Kamerovým záznamem 1. Z Kamerového záznamu 1. v čase 15:51:46 až 15:52:44 hod. vyplývá, že pokladník vzal nejdříve Balíček 500 SEK, tedy balíček, ze kterého při kontrole vyřadil 4 ks bankovek, s Balíčkem 1.000 SEK vůbec nemanipuloval a Balíček 1.000 SEK stále ležel před pokladníkem mezi ním a Navrhovatelem a Svědkem a pokladník v tomto okamžiku Balíček 1.000 SEK vůbec neumístil do levého rohu, po své levé ruce. Balíček 1.000 SEK tak po celou tuto dobu ležel mezi pokladníkem a Navrhovatelem a Svědkem.

Tvrzení Navrhovatele, že „Pak balíček tisíc SEK odložil stranou k počítači s tiskárnou, který má u své levé ruky“ je v rozporu s Kamerovým záznamem 1., protože pokladník odložil stranou ke klávesnici po své levé ruce nejdříve Balíček 500 SEK, což vyplývá ze záznamu v čase 15:54:03 hod.

Podle Kamerového záznamu 1. teprve od 15:54:20 do 15:54:45 hod. pokladník začal kontrolovat bankovky z Balíčku 1.000 SEK, který celou dobu ležel před pokladníkem mezi Navrhovatelem a Svědkem a následně od 15:54:56 do 15:55:28 hod. pokladník provedl druhou kontrolu bankovek z Balíčku 1.000 SEK. Pokud tedy Navrhovatel tvrdí, že při této činnosti pokladníka přepočítával jednotlivé bankovky „Při této manipulaci jsem tyto přepočítala 2x a bylo jich 76 ks. Rovněž tak i má přítelkyně napočítala pokaždé 76 ks.“ A „my jsme je během této jeho kontroly přepočítávaly obě 2x“, pak z Kamerového záznamu 1. vyplývá, že Svědek nemohl napočítat pokaždé 76 ks, protože od 15:54:32 do 15:54:54 hod. se Svědek vůbec tvrzenému přepočtu nevěnoval, když ukládal vyřazené bankovky do tašky. Z Kamerového záznamu 1. v tomto čase pak nelze z důvodu, že Kamerový záznam 1. zaznamenal Sporný vklad po vteřinových sekvencích přesně zjistit, jak rychle pokladník bankovky kontroloval a zda vůbec mohl Navrhovatel, a v případě druhé kontroly bankovek Svědek, bankovky takovým způsobem spočítat a současně nelze prokazatelně spočítat kolik bankovek pokladník přepočítává, ani zda sám pokladník jednotlivé bankovky přepočítává.

Tvrzení Navrhovatele, že „Pak 1000 SEK bankovky vložil do počítače bankovek. Spustil načítání, část bankovek sjela dolů a část zůstala uprostřed. Dolní balíček bankovek vzal a

vložil opět nahoru, když potom sjely dolů, objevilo se na počítači 66 ks.“, nevyplývá z Kamerového záznamu 1., protože při prvním přepočítání bankovek Balíčku 1.000 SEK pokladník vložil do Počítačky bankovek bankovky v 15:56:13 hod. a do 15:56:25 hod. projely Počítačkou bankovek všechny bankovky najednou. Tvrzení Navrhovatele o tom, jaká číslice se objevila na displeji nelze z Kamerového záznamu 1. ověřit.

Z Kamerového záznamu 1. finanční arbitr nezjistil, že by Počítačkou bankovek projela jen část bankovek Balíčku 1000 SEK, jak tvrdí Navrhovatel, natož, že by pokladník dolní balíček bankovek vzal a opět vložil nahoru. V tomto případě Navrhovatel opět zaměňuje průběh Sporného vkladu, neboť Navrhovatelem tvrzená skutečnost „[...] část bankovek sjela dolů a část zůstala uprostřed. Dolní balíček bankovek vzal a vložil opět nahoru, když potom sjely dolů, [...]“ nastala v čase 15:56:55 hod. až 15:56:59 hod. a týkala se Balíčku 500 SEK, jehož přepočet však Navrhovatel nikterak nerozporuje.

Navrhovatel netvrdí, že by při tomto přepočtu Balíčku 1.000 SEK displej pro klienty signalizoval červeným světlem, že by došlo při přepočtu Balíčku 1.000 SEK k nějaké nestandardní situaci.

Tvrzení Navrhovatele, že „*Hned jsem se bránila, že to není správný počet. Pokladník na to nedbal a vložil do počítačky balíček 500 SEK a těch bylo správný počet 106 SEK.*“, nelze vyhodnotit, protože u Kamerového záznamu 1. není pořízená zvuková stopa, a tedy nelze zjistit, zda Navrhovatel v tomto okamžiku přepočet skutečně rozporoval.

Podle Kamerového záznamu 1. od 15:56:33 do 15:57:11 hod. ležel Balíček 1.000 SEK na levé straně u levé ruky pokladníka. V tomto časovém období se podle Kamerového záznamu 1. pokladník věnoval přepočtu Balíčku 500 SEK a k Balíčku 1.000 SEK se žádnou viditelnou částí svého těla nepřiblížil.

Z tvrzení Navrhovatele, že „*Znovu jsme řešily špatný počet 1000 SEK. On znovu vložil balíček do počítače a tentokrát bez překládání počítač ukázal zase 66 ks.*“ A z tvrzení Navrhovatele v Protokolu o trestním oznámení „[...] *Zde mu přístroj nahlásil 66 ks 1000 SEK. Já jsem v tento moment hned zareagovala, že to není možné a pracovník přepážky uvedené bankovky sebral ze spodního zásobníku a vložil je znovu do vrchní části přístroje na počítání bankovek. Tento opět přepočítal bankovky v počtu 66 ks. [...]*“ je pak zřejmé, že při všech přepočtech Balíčku 1.000 SEK Počítačkou bankovek, ukázala Počítačka bankovek shodně 66 ks, stejně jako i při prvním přepočítání Balíčku 1.000 SEK Počítačkou bankovek.

Z Kamerového záznamu 1. finanční arbitr nezjistil, že by pokladník při kontrole pravosti a poškození bankovek Balíčku 1.000 SEK odhazoval jednotlivé bankovky na zem, jak tvrdil Navrhovatel.

Finanční arbitr z Kamerového záznamu 1. nezjistil, že by pokladník manipuloval s Balíčkem 1.000 SEK způsobem, kterým by odstranil 10 ks bankovek, když Balíček 1.000 SEK ležel po celou dobu před Navrhovatelem a Svědkem anebo na levé straně pokladníka po jeho levé ruce, kdy se však pokladník žádnou viditelnou částí těla k Balíčku 1.000 SEK nepřiblížil, aby např. svým loktem shazoval bankovky na zem.

Z výše uvedeného vyplynulo, že tvrzení Navrhovatele o průběhu Sporného vkladu jsou velmi často v rozporu s Kamerovým záznamem 1. a že Navrhovatel při popisu průběhu Sporného vkladu od samého počátku zaměňuje Balíček 500 SEK a Balíček 1.000 SEK a manipulaci pokladníka s nimi. Současně ani Navrhovatelem popsany průběh Sporného vkladu

v Protokolu o trestním oznámení neodpovídá skutečnému průběhu Sporného vkladu tak, jak jej zaznamenal Kamerový záznam 1.

12.6 Počítačka bankovek, na které byl Sporný vklad proveden

Závěr, který Navrhovatel dovodil až po zhlédnutí záznamu Šetření na místě II., že 10 ks bankovek z Balíčku 1.000 SEK zůstalo na středové přední přihrádce je v rozporu se zjištěním finančního arbitra z kamerového záznamu Šetření na místě II., neboť v případě, že Počítačka bankovek identifikovala poškozenou nebo podezřelou bankovku, ihned se zastavila a na středové přední přihrádce zůstaly pouze 2 bankovky, a to Počítačkou bankovek identifikovaná bankovka poškozená nebo podezřelá a jedna bankovka nad ní.

V případě přepočtu Balíčku 1.000 SEK tedy nemohlo na středové přední přihrádce zůstat 10 ks bankovek o nominální hodnotě 1.000 SEK jak tvrdí Navrhovatel.

Současně tomuto závěru svědčí i Kamerový záznam 1., ze kterého finanční arbitr, jak již uvedl výše, nezjistil, že by v případě kteréhokoli přepočtu Balíčku 1.000 SEK došlo k zastavení počítačky bankovek v průběhu přepočtu bankovek.

K námitce Navrhovatele „*PROČ pokladník otevřel sčítačku – během sčítání SEK? Žádám tímto o vysvětlení pokladníkem, z jakého důvodu otevřel sčítačku během sčítání 1000 SEK a poté ji zavřel a pokračoval v sčítání*“ pak finanční arbitr z Kamerového záznamu 1. zjistil, že pokladník otevřel Počítačku bankovek na samém konci Sporného vkladu v čase 16:01:00 hod.

Navrhovatel pak sám tvrdí, že pokladník Počítačku bankovek otevřel, aby Navrhovateli ukázal, že se v Počítačce bankovek žádná hotovost nenachází. Z Kamerového záznamu 1. vyplývá, že pokladník po zavření Počítačky bankovek v čase 16:01:08 hod. již ve sčítání nepokračoval, ačkoliv Navrhovatel tvrdí opak.

Tvrzení Navrhovatele, že pokladník po jeho odchodu ze středové přední přihrádky vzal 10 ks bankovek z Balíčku 1.000 SEK, ničím nedokládá a ani finanční arbitr ze shromážděných podkladů nic takového nezjistil.

12.7 Další námitky Navrhovatele

Námitku Navrhovatele, že pokladník měl nejdříve přepočítat bankovky manuálně, nechat si odsouhlasit jejich počet Navrhovatelem, provést kontrolu poškození bankovek, jejich pravosti, teprve poté je vložit do Počítačky bankovek, sdělit částku a po odsouhlasení teprve vytisknout doklad, finanční arbitr nepřipouští. Stejně tak by totiž mohl Navrhovatel tvrdit opak, že nejdřív měl pokladník přepočítat bankovky v počítačce, aby byla vyloučena manuální manipulace pokladníka s bankovkami při jejich ručním počítání. Finanční arbitr považuje oba způsoby za možné a rovnocenné.

Finanční arbitr odkazuje a opakuje, že ze žádného podkladu nezjistil, že by Navrhovatel doložil, že při Sporném vkladu předložil pokladníkovi Instituce 76 ks bankovek o nominální hodnotě 1000 SEK a 110 ks bankovek o nominální hodnotě 500 SEK.

Tvrzení, že Instituci žádal, aby byla přivolána Policie ČR, ale pracovníci na Pobočce Instituce mu sdělili, aby Policii ČR nevolal, Navrhovatel nijak nedoložil. Současně platí, že tak měl Navrhovatel rozhodně učinit sám a hned a nespolehat se na pracovníky Instituce. Ze shromážděných podkladů nevyplývalo, že by Navrhovatel chtěl zavolat Policii ČR, ale

neměl k tomu vhodné prostředky a byl tak odkázán na pracovníky Pobočky Instituce, když z Kamerového záznamu 1. vyplývá, že Svědek měl k dispozici mobilní telefon.

13. K výroku nálezu

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů a po jejich pečlivém právním posouzení nezjistil, že by Navrhovatel pokladníkovi k provedení vkladu hotovosti na Účet dne 29. 9. 2015 předal 76 ks bankovek o nominální hodnotě 1.000 SEK namísto 66 ks, které Instituce k tíži Účtu zaúčtovala. Finanční arbitr současně ani nezjistil, že pokladník Instituce s Balíčkem 1.000 SEK manipuloval způsobem, kterým by z Balíčku 1.000 SEK odstranil 10 ks bankovek o nominální hodnotě 1.000 SEK.

Finanční arbitr tak nezjistil, že by Instituce provedla Sporný vklad nesprávně.

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

P o u ě n í :

Proti tomuto nálezu lze podle § 16 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi do 15 dnů od jeho doručení podat písemně odůvodněné námitky k finančnímu arbitrovi. Práva podat námitky se lze vzdát. Včas podané námitky mají odkladný účinek.

Podle § 17 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi, nález, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci.

V Praze dne 14. 9. 2017

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr