



Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město, Tel. +420 257 042 094,
ID datové schránky: qr9ab9x, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, <https://www.finarbitr.cz>

Navrhovatel



Instituce

UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
IČO 649 48 242
Želetavská 1525/1
140 00 Praha 4

Č. j. FA/SR/PS/1007/2017 - 7
Praha 15. 3. 2018

Nález

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 24. 9. 2017 podle § 8 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi na návrh Navrhovatele proti Instituci, vedeném podle tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, o zaplacení částky 2.000 Kč, resp. uvedení platebního účtu do správného stavu, takto:

Návrh se podle § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi zamítá.

Odůvodnění:

1 Předmět řízení před finančním arbitrem a zkoumání podmínek řízení

Návrhem na zahájení řízení se Navrhovatel domáhá proti Instituci vrácení peněžních prostředků jako rozdílu mezi částkou, kterou mu Instituce odepsala z platebního účtu, který pro něho vede, jako výběr hotovosti s použitím platební karty prostřednictvím bankomatu, a částkou, kterou bankomat vydal, když Navrhovatel tvrdí, že bankomat nevydal celou požadovanou částku.

Finanční arbitr zjistil, že dne 11. 11. 2014 Navrhovatel a Instituce uzavřeli smlouvu o zřízení a vedení U konta (dále jen „Smlouva o účtu“), na základě které Instituce Navrhovateli zřídila a vede běžný účet č. ■■■ (dále jen „Účet“), a vydala platební kartu č. ■■■ (dále jen „Platební karta“). Smlouva o účtu označuje ve svém čl. IV. „Závěrečná ustanovení“ za svou nedílnou součást Obecné obchodní podmínky UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., v tomto případě účinné ode dne 1. 1. 2014 (dále jen „Všeobecné podmínky“), Produktové obchodní podmínky pro účty a platební styk UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., v tomto případě účinné ode dne 1. 1. 2014 (dále jen „Podmínky pro účty“), 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 Produktové obchodní podmínky pro vedení osobních 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 pro osobní konta“).

Smlouva o účtu je 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 podle § 74 odst. 1 písm. a) zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, resp. ve znění účinném do dne 12. 1. 2018 (dále jen „zákon o platebním styku“), a stejně tak je ode dne 13. 1. 2018 smlouvou o platebních službách podle § 127 písm. a) zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku (dále jen „nový zákon o platebním styku“), neboť Instituce se zavázala provádět pro Navrhovatele platební transakce ve smlouvě předem neurčené; podle článku 5 odst. 3 Podmínek pro účty „[k]lient je oprávněn nakládat s peněžními prostředky na účtu



prostřednictvím příkazů k zúčtování či platebních prostředků dle ust. 11 a 12 Produktových podmínek pro účty a platební styk, příp. na základě zvláštní smlouvy též prostřednictvím jiných platebních prostředků“. 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, resp. nového zákona o platebním styku, neboť slouží k provádění platebních transakcí podle § 2 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, resp. nového zákona o platebním styku, tj. k vložení peněžních prostředků na platební účet, k výběru peněžních prostředků z platebního účtu a převodu peněžních prostředků.

Platební karta je platebním prostředkem podle § 2 odst. 1 písm. d) zákona o platebním styku, resp. nového zákona o platebním styku, neboť se jedná o „[z]řízení nebo soubor postupů dohodnutých mezi poskytovatelem (platebních služeb – pozn. finančního arbitra) a uživatelem (platebních služeb – pozn. finančního arbitra), které jsou vztaženy k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz“.

Výběr hotovosti s použitím platební karty prostřednictvím bankomatu, který provozuje poskytovatel platebních služeb, který není současně vydavatelem platební karty, když jediným poskytovatelem platebních služeb uživatele platebních služeb je vydavatel platební karty, je platební transakcí podle § 3 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku, resp. nového zákona o platebním styku (tj. výběr hotovosti z platebního účtu).

Navrhovatel vystupuje vůči Instituci jako plátce podle § 2 odst. 3 písm. a) zákona o platebním styku, resp. nového 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, resp. nového zákona o platebním styku (Navrhovatelé mají být peněžní prostředky dány k dispozici). Instituce vystupuje vůči Navrhovateli jako jediný poskytovatel platebních služeb, tedy jako poskytovatel platebních služeb plátce i příjemce.

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. 6. 2017 požádal prostřednictvím bankomatu Dožádané osoby č. ■■■ umístěného na ■■■ (dále jen „Bankomat“), o výběr hotovosti „na částku 17000,- Kč“ (dále jen „Sporný výběr“).

Navrhovatel tvrdí, že „[b]johužel z bankomatu byla vydána částka pouze ve výši 15000,-Kč. Po výběru jsem uvedenou částku vložil do peněženky a osobním automobilem odjel domů.“



Navrhovatel tvrdí, že „[n]áslednou kontrolou účtu jsem zjistil, že byla odečtena celá částka 17.000 Kč. Nevydanou hotovost jsem reklamoval nejdříve u České spořitelny, kde mě bylo sděleno, že nejsou k vyřízení této reklamace kompetentní. Poté jsem se obrátil se žádostí o reklamaci na UniCredit banku – pobočka Náchod, kde sepsali online reklamační protokol. Po cca 5 týdnech mě bylo sděleno, že reklamaci neuznávají. Proti tomuto jsem následně podal odvolání, které bylo opět zamítnuto.“

6 Tvrzení Instituce

Instituce tvrdí, že „[z] žurnálu bankomatu České spořitelny, a.s. vyplývá, že navrhovatelem zpochybňovaná transakce proběhla dne 29. 6. 2017 na bankomatu České spořitelny, a.s. na ■ bez technických problémů, tj. že bankomat navrhovatelí vydal bankovky v nominální hodnotě 17.000,- Kč. Systém instituce vykazuje transakci na předmětné platební kartě jako schválenou a rovněž zcela bezproblémovou.“

Instituce tvrdí, že „transakci neúspěšně reklamovala u České spořitelny, a.s. a předmětnou částku standardně odepsala z navrhovatelova účtu. č. ■ v průběhu července 2017.“

Instituce namítá, že „navrhovatelem tvrzený rozdíl ve výši 2.000,- Kč nevzniknul ani chybnou operací bankomatu České spořitelny, a.s., ani chybou instituce, a tudíž že za takový rozdíl instituce navrhovatelí neodpovídá.“

8 Tvrzení Dožádané osoby

Dožádaná osoba tvrdí, že Bankomat byl naposledy dotován přede dnem provedení Sporného výběru dne 26. 6. 2017 „bezpečnostní agenturou Loomis, která potvrdila počáteční hotovost ve výši, viz žurnál“ Bankomatu. Uzávěrka Bankomatu proběhla dne 12. 7. 2017 a provedla ji „bezpečnostní agentura v souladu se svými interními předpisy“. Kazety s hotovostí, včetně hotovosti odložené v prostorách Bankomatu, byly následně komisionálně převzaty „dvěma zaměstnanci pracoviště ČS a následně zpracovány dle interních pravidel. Celý proces zpracování na straně ČS je monitorován kamerovým systémem. Kamerový záznam již není k dispozici.“ Protokol o zpracování hotovosti, resp. přípravě kazet, které byly do Bankomatu vloženy při dotaci dne 26. 6. 2017, protokol o předání kazet bezpečnostní agentuře, protokol o převzetí kazet, které byly z Bankomatu vyzvednuty při uzávěrce dne 12. 7. 2017 a které Instituce převzala od bezpečnostní agentury, a o následném zpracování hotovosti, které se v těchto kazetách nacházely, již nemá Dožádaná osoba k dispozici, když „byly skartovány. Předmětné protokoly uchovává ČS pouze po dobu maximálně 60 dnů, pokud je v pořádku uzávěrka bankomatu, což v daném případě bylo.“

Dožádaná osoba tvrdí, že „Bankomat vydané bankovky zpět nevtahuje. Zůstávají v otevřeném výdejním okénku až do doby, kdy je někdo vyjme [...] Do ATM se vkládá celkem 5 kazet. Výběrová část ATM obsahuje 4 výběrové kazety a 1 tzv. reject kazetu (odpadní)“, do které „jsou zařazovány bankovky, které jsou odhozeny v rámci testování dispensoru a dále bankovky při běžných transakcích, např. bankomat připravuje hotovost dle požadavku klienta a zjistí, že od požadovaného nominálu již nemá požadovaný počet kusů, částečně připravenou hotovost tedy odhodí do odpadní kazety apod. [...] Před výběrem i po výběru byl v odpadní kazetě stejný počet bankovek viz. žurnál – část Purge: nominál 1000, 200, 2000, 500.“

9 Jednání o smíru

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



10 Právní posouzení

Finanční arbitr podle ustanovení § 12 odst. 1 a 3 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. Finanční arbitr při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné podklady.

Finanční arbitr rozhoduje podle práva, 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 nebo Ústavního soudu. 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, rozhodnutí finančního arbitra jako správné potvrdil a žalobu proti němu zamítl.

Předmětem sporu je posouzení nároku Navrhovatele na připsání peněžních prostředků ve výši 2.000 Kč ve prospěch Účtu, resp. na uvedení Účtu do správného stavu, protože Instituce provedla výběr hotovosti ze dne 29. 6. 2017 nesprávně, když z Účtu odepsala částku 17.000 Kč, ale Bankomat Navrhovateli vydal pouze částku 15.000 Kč.

10.1 *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 se použijí také ustanovení občanského zákoníku jako obecného předpisu soukromého práva, jak stanoví § 9 odst. 2 věty první občanského zákoníku. Pokud tedy zákon o platebním styku určitou otázku neupravuje, použije se úprava občanského zákoníku.

10.2 *Rozhodná smluvní úprava*

Instituce v souvislosti s předmětem sporu předložila i Obecné obchodní podmínky UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., účinné od 1. 4. 2016, a Produktové obchodní podmínky pro vydávání a používání platebních karet UniCredit bank Czech Republic and Slovakia, a.s., účinné od 1. 6. 2015, ale nedoložila, že by se tyto obchodní podmínky staly součástí Smlouvy o účtu ve smyslu § 94 zákona o platebním styku, když neinformovala Navrhovatele o jeho právu vypovědět Smlouvu o účtu bezúplatně a s okamžitou účinností (v případě Obecných obchodních podmínek UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., účinných od 1. 4. 2016), resp. nedoložila, že návrh na změnu učinila na „trvalém nosiči dat“ (v případě Produktových obchodních podmínek pro vydávání a používání platebních karet UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., účinných od 1. 6. 2015).

Finanční arbitr proto za rozhodnou smluvní úpravu pro účely tohoto řízení považuje Smlouvu o účtu, Všeobecné podmínky, Podmínky pro účty, Podmínky pro platební karty a Podmínky pro osobní konta.

10.3 *Skutková zjištění*

Finanční arbitr při posouzení věci vycházel z tvrzení, resp. doložených tvrzení, a podkladů, které předložily strany sporu, tedy Navrhovatel a Instituce, a dále pak z podkladů, které předložila Dožádaná osoba jako provozovatel Bankomatu.



Z Výpisu za měsíc červenec 2017 finanční arbitr zjistil, že Instituce zaznamenala Sporný výběr tak, že z Účtu odepsala dne 3. 7. 2017 částku 17.000 Kč jako výběr hotovosti prostřednictvím Bankomatu ze dne 29. 6. 2017.

Navrhovatel finančnímu arbitrovi nepředložil stvrzenku o Sporném výběru z Bankomatu, ani žádný jiný podklad, kterým by dokládal, že mu Bankomat vydal hotovost ve výši 15.000 Kč, a nikoli ve výši 17.000 Kč, jak požadoval.

Skutečnost, že bankomat uživateli platebních služeb při výběru hotovosti vydá peněžní prostředky v jiné (nižší) částce, než kterou uživatel platebních služeb požadoval, je zjistitelná neprodleně po skončení platební transakce přepočítáním bankovek a porovnáním se stvrzenkou z bankomatu. Navrhovatel však tvrdí, že po výběru bankovky vložil do peněženky a osobním automobilem odjel domů, tedy ani netvrdí, že si bankovky přepočítal, nadto reklamaci u Instituce podal Navrhovatel s časovým odstupem až dne 3. 7. 2017.

Finanční arbitr si od Instituce vyžádal mimo jiné Autorizační log Platební karty. 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). Autorizační log platebního prostředku považuje finanční arbitr za spolehlivý zdroj informací a v řízeních s obdobným předmětem sporu jej vždy jako podklad pro své rozhodnutí využívá. Ve vedeném řízení předložila Instituce Autorizační log Platební karty jako výstup z informačního systému karetní asociace, společnosti MasterCard. Tento podklad finanční arbitr považuje za dostatečně věrohodný, přičemž v tomto případě má navíc svůj původ mimo strany sporu.

Z Autorizačního logu Platební karty finanční arbitr zjistil, že dne 29. 6. 2017 byla provedena s použitím Platební karty platební transakce: datum a čas provedení operace („29.6.2017“, „06:23:53“), kategorie obchodníka („6011“, výběr z bankomatu), název obchodního místa („CZECH SAVINGS BANK Nachod CZE“), částka („17.000“), měna („203“, Kč), odpověď („00“, schváleno). Sporný výběr byl proveden se čtením chipu Platební karty, tj. originálem Platební karty, protože ve sloupci „POS Entry Mode“ je zaznamenána hodnota „05“, tj. chipová transakce. Finanční arbitr tak uzavírá, že Sporný výběr byl proveden originálem Platební karty, což je v souladu se samotným tvrzením Navrhovatele.

Od Dožádané osoby si finanční arbitr opatřil mimo jiné Žurnál Bankomatu. 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 uzávěrce bankomatu). Žurnál bankomatu považuje finanční arbitr za spolehlivý zdroj informací a v řízeních s obdobným předmětem sporu jej vždy jako podklad pro své rozhodnutí využívá. Tento podklad finanční arbitr považuje za dostatečně věrohodný, přičemž v tomto případě má navíc svůj původ mimo strany sporu.

Finanční arbitr zjistil ze Žurnálu Bankomatu, že Bankomat zaznamenal průběh Sporného výběru:

1. vložení Platební karty („13:23:02 CARD_INSERTED“);
2. zahájení transakce („29-6-17 13:23:07 *TRANSACTION START (STANDARD)*“ a „13:23:07 EMV TRANSACTION“);
3. volba českého jazyka („13:23:14 LANGUAGE: CZ“);
4. zadání čísla PIN („13:23:14 PIN ENTERED“);
5. ověření čísla PIN („13:23:15 PIN VALIDATION: OK“);



6. průpis transakce do žurnálu („■■■■ 8; 29-06-17 13:23:43; VYBER; 17000,00 KC; ■■■■ 1; 000: none“);
7. odpověď, že platební transakci lze provést („17:23:43 AUTHORIZED“);
8. příprava bankovek v Bankomatu („13:23:52 NOTES STACKED“);
9. odebrání Platební karty z Bankomatu („23:23:55 CARD TAKEN: ■■■■“);
10. nabídnutí bankovek k odebrání z Bankomatu („13:23:58 NOTES PRESENTED“);
11. odebrání bankovek z Bankomatu v nominální hodnotě 1 krát 1.000 Kč a 8 krát 2.000 Kč („13:23:58 NOTES TAKEN 1 0 8 0“);
12. stav odpadní kazety („13:23:58 PURGE: 1 1 1 1“);
13. výsledek platební transakce („13:23:58 VYPLACENA CASTKA: 17000,00 KC; 13:23:58 NORMAL“);
14. konec transakce [„13:24:02 TRANSACTION END (Normal)“].

Žurnál Bankomatu zaznamenal také dotaci, resp. uzávěrku Bankomatu, která proběhla bezprostředně před dnem 29. 6. 2017, tedy přede dnem provedení Sporného výběru, a uzávěrku Bankomatu, která proběhla bezprostředně po dni 29. 6. 2017, tedy po dni provedení Sporného výběru.

Obecně, při dotaci bankomatu je do bankomatu vložena počáteční hotovost. Hotovost se do bankomatu vkládá v uzavřených kazetách, jejichž počet záleží na typu bankomatu. Při uzávěrce bankomatu jsou potom všechny kazety z bankomatu vyjmuty (popř. je vyjmuta také hotovost, která se nachází mimo kazety v odpadním prostoru či jinde v bankomatu), a následně je provedeno přepočítání hotovosti. Následně se provede nová dotace bankomatu.

Kromě kazet, které obsahují hotovost, se do bankomatu vkládají i kazety prázdné (odpadní, rejectové), které slouží k odhození podezřelých, nebo poškozených bankovek, anebo bankovek, u kterých nedojde v průběhu provádění výběru hotovosti po jejich vyzvednutí z kazet s hotovostí k jejich vydání uživatelům platebních služeb, případně je v bankomatu k tomuto účelu zabudován prostor, který slouží ke stejnému účelu (v tomto případě se v Bankomatu nachází odpadní schránka „PURGE BIN“).

Ze Žurnálu Bankomatu finanční arbitr zjistil, že v průběhu Sporného výběru nedošlo ke zvýšení počtu bankovek v odpadní schránce „PURGE BIN“, tj. žádná bankovka nebyla odhozena do odpadní schránky v průběhu Sporného výběru, když při výběru hotovosti bezprostředně předcházejícímu Spornému výběru zaznamenal Bankomat stav odpadní schránky jako „13:21:56 PURGE: 1 1 1 1“ a při výběru bezprostředně následujícímu po Sporném výběru zaznamenal Bankomat stav odpadní schránky jako „13:25:32 PURGE: 1 1 1 1“.

Finanční arbitr zjistil ze Žurnálu Bankomatu, že Bankomat zaznamenal průběh dotace ze dne 26. 6. 2017:

1. výměna jednotlivých kazet s hotovostí
 „13:53:18 TOP CASSETTE TYPE1 REMOVED
 13:53:24 TOP CASSETTE TYPE1 INSERTED
 13:53:26 SECOND CASSETTE TYPE2 REMOVED
 13:53:30 SECOND CASSETTE TYPE2 INSERTED
 13:53:31 THIRD CASSETTE TYPE3 REMOVED
 13:53:36 THIRD CASSETTE TYPE3 INSERTED
 13:53:36 BOTTOM CASSETTE TYPE4 REMOVED
 13:53:43 BOTTOM CASSETTE TYPE4 INSERTED“;
2. nastavení hodnot počáteční hotovosti v jednotlivých, nově vložených, kazetách Bankomatu
 „26-06-17 13:54:33
 STAV KAZET (POCATECNI HOTOVOST 8)



KAZETA 1: 2300000,00 KC
KAZETA 2: 200000,00 KC
KAZETA 3: 4600000,00 KC
KAZETA 4: 1100000,00 KC“;

Finanční arbitr zjistil ze Žurnálu Bankomatu, že Bankomat zaznamenal průběh uzávěrky ze dne 12. 7. 2017:

1. stav kazet 1 a 2 s hotovostí od dotace do uzávěrky

„BEFORE CLR	TYPE 1	TYPE 2
CASSETTE	00000	00000
+REJECTED	00001	00001
=REMAINING	00001	00001
+DISPENSED	02299	00999
=TOTAL	02300	01000“;

2. stav kazet 3 a 4 s hotovostí od dotace do uzávěrky

”	TYPE 3	TYPE 4
CASSETTE	00289	00000
+REJECTED	00001	00004
=REMAINING	00290	00004
+DISPENSED	02010	02196
=TOTAL	02300	02200“;

3. stav jednotlivých kazet s hotovostí při uzávěrce

„12-07-17 14:51:49
STAV KAZET (POKLADNI UZAVERKA 8)
KAZETA 1: 1000,00 KC
KAZETA 2: 200,00 KC
KAZETA 3: 580000,00 KC
KAZETA 4: 2000,00 KC“;

4. výměna jednotlivých kazet s hotovostí

„14:53:16 TOP CASSETTE TYPE1 REMOVED
14:53:16 SECOND CASSETTE TYPE2 REMOVED
14:53:17 THIRD CASSETTE TYPE3 REMOVED
14:53:23 TOP CASSETTE TYPE1 INSERTED
14:53:27 SECOND CASSETTE TYPE2 INSERTED
14:53:33 THIRD CASSETTE TYPE3 INSERTED
14:53:33 BOTTOM CASSETTE TYPE4 REMOVED
14:53:38 BOTTOM CASSETTE TYPE4 INSERTED“.

Ze záznamů v Žurnálu Bankomatu tedy vyplývá, že při dotaci byly do Bankomatu vloženy čtyři kazety s hotovostí; do kazety s pořadovým číslem 1 bylo vloženo celkem 2.300 bankovek v nominální hodnotě 1000 Kč, do kazety s pořadovým číslem 2 bylo vloženo 1.000 bankovek v nominální hodnotě 200 Kč, do kazety s pořadovým číslem 3 bylo vloženo 2.300 bankovek v nominální hodnotě 2.000 Kč a do kazety s pořadovým číslem 4 bylo vloženo 2.200 bankovek v nominální hodnotě 500 Kč. Do Bankomatu tak byla při dotaci vložena hotovost v celkové hodnotě 8.200.000 Kč.

Ze Žurnálu Bankomatu od dotace do uzávěrky vyplývá, že Bankomat při jednotlivých platebních transakcích za celé dotační období vydal celkem 2.299 bankovek z kazety 1 (tedy 2.299.000 Kč), 999 bankovek z kazety 2 (tedy 199.800 Kč), 2.010 bankovek z kazety 3 (tedy 4.020.000 Kč) a 2.196 bankovek z kazety 4 (tedy 1.098.000 Kč). Bankomat tedy podle jednotlivých záznamů o platebních transakcích zachycených v Žurnálu Bankomatu vydal za toto dotační období celkem 7.616.800 Kč. Tato zjištění odpovídají záznamu o uzávěrce v Žurnálu Bankomatu (v Žurnálu Bankomatu je uvedeno: „TYPE 1“ „+DISPENSED 02299“,



„TYPE 2“ „+DISPENSED 00999“, „TYPE 3“ „+DISPENSED 02010“, „TYPE 4“ „+DISPENSED 02196“).

Ze Žurnálu Bankomatu vyplývá, že v kazetě 1 (bankovky nominální hodnoty 1.000 Kč) nezbyla žádná bankovka, v kazetě 2 (bankovky nominální hodnoty 200 Kč) nezbyla žádná bankovka, v kazetě 3 (bankovky nominální hodnoty 2.000 Kč) zbylo 289 bankovek a v kazetě 4 (bankovky nominální hodnoty 500 Kč) nezbyla žádná bankovka. To vyplývá ze záznamu „TYPE 1“ „CASSETTE 00000“, „TYPE 2“ „CASSETTE 00000“, „TYPE 3“ „CASSETTE 00289“, „TYPE 4“ „CASSETTE 00000“. V kazetě 3 tedy podle Žurnálu Bankomatu zbylo 578.000 Kč. Všechny zbylé bankovky se pak nacházely v odpadní schránce (neboť jsou všechny uvedeny v řádku označeném „REJECTED“). Z kazety 1 (bankovky nominální hodnoty 1.000 Kč) byla do odpadní kazety vyřazena jedna bankovka, a to při počátečním testu (celkem 1.000 Kč), z kazety 2 (bankovky nominální hodnoty 200 Kč) byla do odpadní kazety vyřazena jedna bankovka, a to při počátečním testu (celkem 200 Kč), z kazety 3 (bankovky nominální hodnoty 2.000 Kč) byla do odpadní kazety vyřazena jedna bankovka, a to při počátečním testu (celkem 2.000 Kč) a z kazety 4 (bankovky nominální hodnoty 500 Kč) byly do odpadní kazety vyřazeny 4 bankovky, z toho jedna bankovka při počátečním testu a další 3 bankovky při operaci ze dne 1. 7. 2017, 7:46:29 hod. (celkem 2.000 Kč). To vyplývá ze záznamů „TYPE 1“ „+REJECTED 00001“, „TYPE 2“ „+REJECTED 00001“, „TYPE 3“ „+REJECTED 00001“ a „TYPE 4“ „+REJECTED 00004“. V odpadní kazetě tedy podle Žurnálu Bankomatu při uzávěrce bylo celkem 5.200 Kč.

Ze Žurnálu Bankomatu vyplývá, že při dotaci bylo vloženo 8.200.000 Kč, 7.616.800 Kč bylo při platebních transakcích vydáno uživatelům platebních služeb, v kazetě č. 3 zbylo 578.000 Kč a 5.200 Kč zbylo v odpadní kazetě.

Od Dožádané osoby si finanční arbitr opatřil též Doklad o uzávěrce, ze kterého zjistil, že Instituce ve svém informačním systému zaúčtovala u uzávěrky Bankomatu částku 583.200 Kč; to znamená, že při uzávěrce zbyly v Bankomatu bankovky v nominální hodnotě 583.200 Kč, což zcela odpovídá údajům v Žurnálu Bankomatu.

10.4 Odpovědnost za nesprávně provedenou platební transakci

Tvrzení uživatele platebních služeb, v tomto případě Navrhovatele, že bankomat mu při výběru hotovosti vydal peněžní prostředky v jiné (nižší) částce, než kterou požadoval a kterou poskytovatel platebních služeb, který pro něho vede účet, z tohoto účtu odepsal, je tvrzením o nesprávně provedené platební transakci.

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.“

Instituce v tomto případě jediným poskytovatelem platebních služeb a v případě výběru hotovosti prostřednictvím bankomatu pak ve smyslu § 117 odst. 1 zákona o platebním styku odpovídá Instituce za nesprávně provedenou platební transakci, ledaže doloží, že hotovost byla Navrhovateli dána k dispozici řádně a včas.

Důkazní břemeno týkající se správnosti provedení platební transakce tak tíží poskytovatele platebních služeb, neboť podle § 120 odst. 1 zákona o platebním styku platí, 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.“

Z Autorizačního logu Platební karty a ze Žurnálu Bankomatu finanční arbitr nezjistil, že by Bankomat hotovost ve výši 17.000 Kč nevydal. Žádný z dokladů o Sporném výběru neobsahuje žádný záznam o tom, že by při jejím provádění došlo k jakékoliv chybě na Bankomatu.

Finanční arbitr srovnal údaje zaznamenané v Autorizačním logu Platební karty s údaji zaznamenanými v Žurnálu Bankomatu. Sporný výběr je zaznamenán v Autorizačním logu Platební karty shodně jako v Žurnálu Bankomatu, když se jedná o dva na sobě nezávislé záznamy, ze dvou různých zdrojů, 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 2.000 Kč, kterou Instituce zaúčtovala k tíži Účtu, ale podle tvrzení Navrhovatele Bankomat nevydal. Celková hodnota bankovek, které byly při dotaci dne 26. 6. 2017 do Bankomatu vloženy, se rovná součtu bankovek, které byly podle Žurnálu Bankomatu vydány klientům, a bankovek, které byly při uzávěrce dne 12. 7. 2017 v Bankomatu nalezeny. V Bankomatu tak nebylo nalezeno více bankovek, než kolik v něm podle dostupných záznamů mělo být.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů nezjistil, že by Instituce Sporný výběr neprovedla správně, resp. tak, jak ho zaznamenala na výpisu z Účtu za měsíc červenec 2017, když Navrhovatel v řízení nepředložil žádný přesvědčivý podklad ke svému tvrzení, že mu Bankomat vydal pouze hotovost ve výši 15.000 Kč.

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 utvořit 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 prokazovanou pouze nepřímými důkazy lze mít za prokázanou, jestliže na základě výsledků hodnocení těchto důkazů lze bez rozumných pochybností nabýt jistoty (přesvědčení) o tom, že se tato skutečnost opravdu stala (že je pravdivá); nestačí, lze-li usuzovat pouze na možnost její pravdivosti (na její pravděpodobnost) ...“*.

Finanční arbitr považuje podklady předložené Institucí a Dožadánou osobou za úplné a dostatečné k doložení správnosti provedení Sporného výběru, když současně Navrhovatel nepředložil žádný podklad, který by je zpochybnil, resp. který by zpochybnil, že Sporný výběr byl proveden správně.



11 K výroku nálezu

Ze shromážděných podkladů dospěl finanční arbitr k závěru, že zjištěný skutkový stav vede s vysokou mírou pravděpodobnosti k závěru, že Sporný výběr byl proveden tak, jak byl Institucí zaúčtován, tedy jako žádost o výběr částky 17.000 Kč a vydání částky 17.000 Kč v počtu 1 ks bankovek o nominální hodnotě 1.000 Kč a 8 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 2.000 Kč nevydal.

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

Poučení:

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.

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr

Doručuje se
Navrhovatel – datová schránka ■
Instituce – datová schránka pmigtdu

