



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 - 14
Praha 26. 6. 2018

Rozhodnutí o námitkách

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, o námitkách Navrhovatele ze dne 28. 3. 2018, č. j. FA/SR/PS/1007/2017 - 8, takto:

Námitky navrhovatele [redacted] doručené finančnímu arbitrovi dne 28. 3. 2018, č. j. FA/SR/PS/1007/2017 - 8, se zamítají a nález finančního arbitra ze dne 15. 3. 2018, č. j. FA/SR/PS/1007/2017 - 7 se podle § 16 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi potvrzuje.

Odůvodnění:

1. Řízení o návrhu

Navrhovatel se v řízení před finančním arbitrem po Instituci domáhá vrácení částky 2.000 Kč jako rozdílu mezi částkou, kterou mu Instituce odepsala z platebního účtu č. [redacted] (dále jen „Účet“), který pro něho vede, jako výběr hotovosti ve výši 17.000 Kč ze dne 29. 6. 2017 (dále jen „Sporný výběr“) s použitím platební karty č. [redacted] (dále jen „Platební karta“) prostřednictvím bankomatu č. [redacted], [redacted] (dále jen „Bankomat“), který provozuje Česká spořitelna, a.s. (dále jen „Dožádaná osoba“), a částkou, kterou Bankomat vydal, když Navrhovatel tvrdí, že Bankomat nevydal celou požadovanou částku.

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel a Instituce uzavřeli dne 11. 11. 2014 smlouvu o zřízení a vedení U konta, na základě které Instituce Navrhovateli zřídila a vede Účet, a vydala Platební kartu. 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., Produktové obchodní podmínky pro účty a platební styk UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., Produktové obchodní podmínky pro vydávání a používání platebních karet UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., a Produktové obchodní podmínky pro vedení osobních kont pro klienty small business UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., ve všech případech účinné ode dne 1. 1. 2014.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů a po jejich pečlivém právním posouzení zjistil, že zjištěný skutkový stav vede s vysokou mírou pravděpodobnosti k závěru, že Sporný výběr byl proveden tak, jak byl Institucí zúčtován, tedy jako platební příkaz Navrhovatele k výběru hotovosti ve výši 17.000 Kč prostřednictvím Bankomatu a vydání peněžních prostředků ve výši 17.000 Kč ve složení 1 bankovky o nominální hodnotě 1.000 Kč a 8 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, proto nemohl návrhu Navrhovatele vyhovět a podle § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi nálezem ze dne 15. 3. 2018, č.j. FA/SR/PS/1007/2017 - 7 (dále též „Nález“), návrh zamítl.

4. Námítky Navrhovatele

Navrhovatel namítá, že „bankomat z kterého byl proveden výběr je umístěn na frekventovaném místě na ulici vedle vchodu do supermarketu. V těsné blízkosti bankomatu prochází nakupující do supermarketu po cca metr širokém chodníku navazujícího na cestu kterou projíždí vozidla k parkování. Nepovažuji za optimální v takto rušném prostředí začít přepočítávat vydané bankovky, domnívám se, že podstatně bezpečnější je vyjmout nabízené bankovky, které jsou narovnané na sebe a celek vložit do peněženky a kontrolu provést později. Dále bankomat umožňuje výběr tisku stvrzenky volbou ovšem ještě před vydáním hotovosti, tudíž ne následně. Žádné jiné možnosti bankomat neumožňuje, proto netuším jakým způsobem lze prokázat nevydání hotovosti než tvrzením. Reklamaci jsem uplatnil v pátek 30. 6. 2017 u České spořitelny po té následoval víkend a v pondělí 3. 7. 2017 mě z České spořitelny bylo sděleno, že nejsou k této reklamaci kompetentní, následující den jsem reklamoval u Unicredit banky, tudíž nikoliv jak tvrdíte s časovým odstupem.“

Navrhovatel dále rozporuje závěry finančního arbitra z Nálezu, že v případě autorizačního logu Platební karty a žurnálu Bankomatu se jedná o dva na sobě nezávislé záznamy, ze dvou různých zdrojů, o téže události, když namítá, že „[s] největší pravděpodobností se nejedná o dva nezávislé záznamy, jeden vychází z druhého, tj. log platební karty a žurnál bankomatu je totožný.“

Navrhovatel uzavírá, že „[v] podstatě neexistuje nic jiného než elektronický log bankomatu o kterou instituce opírá pravdivost svého tvrzení. Zejména neexistuje protokol, či záznam bezpečnostní agentury Loomis o hotovosti umístěné mimo kazety či jinde v bankomatu.“

Navrhovatel požaduje, aby finanční arbitr Nález změnil, jeho návrhu vyhověl a uložil Instituci povinnost mu vrátit částku 2.000 Kč.

6. Vyjádření Instituce k námitkám Navrhovatele

Instituce v řízení o námitkách doplnila, že není provozovatelem Bankomatu a tudíž nemůže předložit další podklady a odkázala finančního arbitra, aby si podklady opatřil od Dožádané osoby. Instituce dále tvrdí, že „[ž]ádný přímý vztah mezi záznamy v autorizačním logu platební karty instituce a v žurnálu bankomatu České spořitelny, a.s. není. Do autorizačního logu platební karty se nezapisuje žádný záznam o platební transakci. Jde pouze o autorizaci, tedy vystavení souhlasu či nesouhlasu vydavatele karty s následným provedením zamýšlené finanční transakce. Případné vydání peněžních prostředků v jiné (nižší) částce, než kterou navrhovatel požadoval, se v autorizačním logu platební karty nijak projevit nemusí. Vše záleží na tom, zda Česká spořitelna, a.s. pošle instituci příslušnou informaci.“

8. Vyjádření Dožádané osoby

Dožádaná osoba tvrdí, že v souvislosti s provozem Bankomatu neeviduje v období let 2017 a 2018 žádnou reklamaci na vklad nebo výběr hotovosti a vyjmenovává jednotlivé pravidelné revize prováděné na Bankomatu.

Dožádaná osoba tvrdí, že Bankomat případné neodebrané bankovky nevztahuje zpět, bankovky zůstávají ve výdejním otvoru, dokud nejsou odebrány. Pokud by bankovky zůstaly na dráze Bankomatu, byl by následně Bankomat mimo provoz.



Dožádaná osoba tvrdí, že „[f]yzické přepočítání bankovek neprovádí bezpečnostní agentura. Kazety z bankomatu vyjmuté při uzávěrce jsou vždy komisionálně, včetně odložené hotovosti, převzaty 2 zaměstnanci České spořitelny, a.s. a následně zpracovány dle interních pravidel České spořitelny, a.s. Celý proces zpracování na straně České spořitelny, a.s. je monitorován kamerovým systémem. Počty bankovek zjištěné při přepočtu zbytkové hotovosti z kazet bankomatu jsou odsouhlasovány na operativní evidenci tj. report, který je k dispozici v systému po provedení fyzické uzávěrky. Po zaúčtování je operativní evidence uchovávána 1 měsíc na pracovišti České spořitelny, a.s., po té je skartována. O skartaci operativní evidence není vyhotoven protokol o skartaci.“

Dožádaná osoba dále tvrdí, že „[z]áznamy v žurnálu Bankomatu jsou totožné se záznamy v autorizačním logu, každý úkon uživatele platebních služeb na Bankomatu je přenášen do elektronického žurnálu, tak je zaznamenána celá transakce. Bankomat nevydá nižší částku, než byla ta požadovaná, proto o tom nemůže být žádný záznam.“

9. Řízení o námitkách

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem o finančním arbitrovi a zvláštními právními předpisy.

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

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

K námitce Navrhovatele, že z bezpečnostních důvodů si bankovky vydané Bankomatem nepřepočítal v prostoru před Bankomatem a že Dožádanou osobu jako provozovatele Bankomatu, resp. Instituci jako svého poskytovatele platebních služeb kontaktoval nikoli „s časovým odstupem“, finanční arbitr doplňuje, že podle § 121 odst. 2 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“), který stanoví lhůtu pro oznámení nesprávně provedené platební transakce, platí, že „[p]říjemce může právo vyplývající z nesprávně provedené platební transakce uplatnit u soudu nebo u jiného příslušného orgánu, oznámí-li nesprávně provedenou platební transakci poskytovateli bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne, kdy byla částka platební transakce připsána na platební účet příjemce nebo kdy byla příjemci jinak dána k dispozici.“

Doba trvání lhůty „bez zbytečného odkladu“ závisí na okolnostech konkrétního případu; v případě výběru hotovosti prostřednictvím bankomatu se však jedná o velmi krátkou lhůtu, neboť uživatel platebních služeb může bezodkladně, neprodleně a bezprostředně po výběru fyzickým přepočítáním bankovek zjistit, zda jím zadaný platební příkaz provedl poskytovatel platebních služeb správně, resp. zda bankomat vydal uživateli platebních služeb celou požadovanou hotovost, a v případě nesprávného provedení platební transakce kontaktovat svého poskytovatele platebních služeb.



Finanční arbitr připouští, že se Navrhovatel může odvolávat na bezpečnostní důvody, pro které si hotovost vydanou Bankomatem nepřepočítal přímo u Bankomatu, ale Navrhovatel současně tvrdí, že „[p]o výběru jsem uvedenou částku vložil do peněženky a osobním automobilem odjel domů“, mohl si tedy vydanou hotovost přepočítat ihned poté, co nastoupil do osobního automobilu. Navrhovatel však s reklamací kontaktoval Dožádanou osobu až 30. 6. 2017 a Instituci kontaktoval dokonce až dne 3. 7. 2017, tedy ne bez zbytečného odkladu.

Skutečnost, kdy Navrhovatel oznámil Instituci nesprávné provedení Sporného výběru, je však ve vedeném případě bez významu, když finanční arbitr setrvává na svých závěrech učiněných v Nálezu, tedy že Sporný výběr byl proveden správně, resp. Bankomat vydal Navrhovateli celou požadovanou částku, a Navrhovateli nevzniklo právo z odpovědnosti za nesprávně provedenou platební transakci.

Námítku, že „[s] největší pravděpodobností se nejedná o dva nezávislé záznamy, jeden vychází z druhého tj. log platební karty a žurnál bankomatu je totožný“, Navrhovatel nijak nedokládá, ani nevysvětluje.

Autorizační log platebního prostředku zaznamenává autorizaci platební transakce, v tomto případě autorizační log Platební karty zaznamenal, že Navrhovatel udělil souhlas ke Spornému výběru, tedy že byla použita jeho Platební karta a zadáno správné číslo PIN k Platební kartě, včetně ověření, že k provedení Sporného výběru má Navrhovatel na Účtu dostatek disponibilních peněžních prostředků. Autorizace probíhá tak, že bankomat zasílá dotaz poskytovateli platebních služeb (vydavateli platebního prostředku) prostřednictvím informačního systému provozovatele bankomatu napojeného na informační systém příslušné karetní asociace, v němž je platební prostředek evidován, a následně obdrží odpověď, kterou zaznamená do svého žurnálu a následně do autorizačního logu platebního prostředku; v tomto Bankomat zaznamenal průběh autorizace ve svém žurnálu jako „13:23:14 PIN ENTERED“, „13:23:15 PIN VALIDATION: OK“ a „17:23:43 AUTHORIZED“, což odpovídá záznamu v autorizačním logu Platební karty: datum a čas provedení operace („29.6.2017“, „06:23:53“), kategorii obchodníka („6011“, výběr z bankomatu), název obchodního místa („CZECH SAVINGS BANK Nachod CZE“), částku („17.000“), měnu („203“, Kč) a odpověď („00“, schváleno).

Pokud jde tedy o autorizaci, záznam v autorizačním logu Platební karty vychází ze záznamu v žurnálu Bankomatu a je tedy totožný. Záznamy jsou totožné, protože zachycují tutéž událost a zároveň dokládají, že platební příkaz k provedení Sporného výběru byl jak Bankomatem, tak Institucí zaznamenán správně.

Pokud jde potom o správnost provedení Sporného výběru, žurnál Bankomatu ho zaznamenal jako „■ 8; 29-06-17 13:23:43; VYBER; 17000,00 KC; ■ 1; 000: none“; „13:23:58 NOTES PRESENTED“, „13:28:58 NOTES TAKEN 1 0 8 0“ a „13:28:58 VYPLACENA CASTKA: 17000,00 KC“.

Podle § 120 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že „*jjestliže 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.*“

K doložení správnosti platební transakce (v tomto případě výběru hotovosti prostřednictvím bankomatu) mohou postačovat záznamy z žurnálu bankomatu, pokud jsou dostatečně věrohodné, zejména nerozporné a logické, pokud jde o konkrétní sporný výběr, i ve vzájemné souvislosti s ostatními předcházejícími a následujícími platebními transakcemi.



Žurnál Bankomatu posoudil finanční arbitr jako ucelený, standardní záznam, který nevykazuje žádné nesrovnalosti či chybová hlášení. Záznam o Sporném výběru odpovídá záznamům v celém žurnálu Bankomatu od dotace dne 26. 6. 2017 do uzávěrky dne 12. 7. 2017, který zaznamenává všechny jednotlivé operace provedené na Bankomatu v uvedeném období od vložení kazet s hotovostí dne 26. 6. 2017 ve výši 8.200.000 Kč, přes jednotlivé výběry hotovosti do vyzvednutí kazet se zbývající hotovostí dne 12. 7. 2017, když po odečtení všech zaznamenaných výběrů měla podle žurnálu Bankomatu v jednotlivých kazetách zůstat celková hotovost ve výši 583.200 Kč, čemuž odpovídá záznam o zúčtování zbytkové hotovosti z uzávěrky Bankomatu v informačního systému Dožádané osoby o uzávěrce Bankomatu ze dne 12. 7. 2017, podle kterého byla v Bankomatu nalezena při fyzickém přepočítání zbylých bankovek celková hotovost ve výši 583.200 Kč.

Z žurnálu Bankomatu současně finanční arbitr nezjistil, že by Sporný výběr byl ovlivněn technickou poruchou nebo jinou závadou. Pokud by při přípravě bankovek k vydání Navrhovateli došlo v Bankomatu k chybě, např. pro nedostatek bankovek příslušné nominální hodnoty v jedné z kazet, Bankomat by platební transakci stornoval a již připravené bankovky by odhodil do odpadní kazety (PURGE BIN); stav odpadní kazety před Sporným výběrem („PURGE: 1 1 1 1“) však odpovídá stavu odpadní kazety po Sporném výběru („PURGE: 1 1 1 1,“) a shoduje se s celkovou výší hotovosti nalezenou při uzávěrce Bankomatu 12. 7. 2017.

Pokud by došlo k závadě na dráhách mezi jednotlivými kazetami Bankomatu obsahujícími hotovost a výdejním otvorem (příhrádkou) Bankomatu, Bankomat by následně nezůstal v provozu, což by zaznamenal žurnál Bankomatu a stejně tak by existoval záznam o provedeném servisu; pokud by došlo k poruše kazety obsahující bankovky o nominální hodnotě 2.000 Kč, pak by Bankomat nevydával další bankovky této nominální hodnoty a tato skutečnost by byla opět z žurnálu Bankomatu patrná.

Pokud by určitou bankovku Bankomat z příslušné kazety nevydal, přestože by to žurnál Bankomatu zaznamenal, byla by tato při uzávěrce Bankomatu a při fyzickém přepočítání zbylých bankovek nalezena, ať už v příslušné kazetě, anebo v odpadní kazetě, anebo v prostoru Bankomatu.

Finanční arbitr tedy ze shromážděných podkladů, zejména ze žurnálu Bankomatu nezjistil, že by Instituce Sporný výběr neprovedla správně, resp. nezjistil, že by Bankomat celou požadovanou hotovost nevydal. Žádný z dokladů o Sporném výběru neobsahuje žádný záznam o tom, že by při jejím provádění došlo k jakékoliv závadě na Bankomatu.

K průběhu Sporného výběru (od zadání platebního příkazu, přes jeho autorizaci, včetně jeho správného provedení) si finanční arbitr opatřil několik, byť nepřímých podkladů, které utváří dohromady logický závěr a navzájem si ničím neodporují, a proto finanční arbitr setrvává na svých závěrech učiněných v Nálezu.

Navrhovatel v řízení nepředložil žádný hodnověrný podklad ke svému tvrzení, že mu Bankomat vydal pouze hotovost ve výši 15.000 Kč, resp. nepředložil žádný podklad, který by zpochybnil autorizační log Platební karty předložený Institucí, žurnál Bankomatu, anebo výpis z informačního systému o uzávěrce Bankomatu ze dne 12. 7. 2017 se záznamem o zúčtování zbytkové hotovosti z uzávěrky Bankomatu předložené Dožádanou osobou, který by nasvědčoval tomu, že Sporný výběr nebyl proveden správně.

Současně platí, že kdyby finanční arbitr tvrzením Navrhovatele, že Sporný výběr nebyl proveden správně, resp. že Bankomat nevydal Navrhovateli celou požadovanou částku, přisvědčil, aniž pro to měl oporu ve shromážděných podkladech, vystavil by Navrhovatele možnému soudnímu přezkumu rozhodnutí finančního arbitra na návrh Instituce. A pokud by soud dal za pravdu Instituci a rozsudkem by nahradil rozhodnutí finančního arbitra, pak by tak učinil v řízení, ve kterém proti sobě stojí Navrhovatel a Instituce, nikoli finanční arbitr,



a Navrhovateli by soud s největší pravděpodobností uložil povinnost k náhradě nákladů soudního řízení (zpravidla soudní poplatek a náklady právního zastoupení protistrany), protože platí, že v soudním řízení má účastník řízení, který má ve sporu úspěch, zpravidla právo na náhradu nákladů řízení od účastníka, který spor prohrál.

Na základě všech shora uvedených skutečností finanční arbitr zamítl Námitky Navrhovatele a Nález potvrdil. Na základě výše uvedené skutečnosti rozhodl finanční arbitr tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto rozhodnutí.

Poučení:

Rozhodnutí o námitkách je podle § 16 odst. 4 zákona o finančním arbitrovi konečné. Podle § 17 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi doručený nález, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci (*in the case, that a decision on objections has been issued, the decision acquires legal force on the day of delivery of the decision on objections – note of the financial arbitrator*).

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

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr

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

