



# 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

Air Bank a.s.  
IČO 290 45 371  
Evropská 2690/17  
160 00 Praha 6

Č. j. FA/SR/PS/1106/2017 - 22

Praha 9. 12. 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 1. 11. 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 30.000 Kč, resp. o 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, o které Navrhovatel tvrdí, že ji s použitím platební karty prostřednictvím bankomatu vložil na platební účet, který pro něho Instituce vede, a částkou, kterou mu Instituce připsala na platební účet.

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel a Instituce uzavřeli dne 4. 7. 2015 Rámcovou smlouvu číslo ■ (dále jen „Rámcová smlouva“), na základě které Instituce Navrhovateli zřídila účet č. ■ (dále jen „Platební účet“) a vydala mu k Platebnímu účtu platební kartu č. ■ (dále jen „Platební karta“). Rámcová smlouva označuje ve svém článku 1. nazvaném „Úvodem“ za svou nedílnou součást obchodní podmínky, ke dni uzavření Rámcové smlouvy ve verzi účinné ode dne 10. 1. 2015 (dále jen „Obchodní podmínky“) a podmínky pro používání karet, ke dni uzavření Rámcové smlouvy ve verzi účinné ode dne 10. 1. 2015 (dále jen „Podmínky pro platební karty“): „Nedílnou součástí rámcové smlouvy jsou naše další dokumenty: a) Obchodní podmínky b) Ceník c) Podmínky pro používání karet d) Podmínky pro používání úvěru, e) Podmínky pro používání hypotéky U těchto dokumentů je důležité, abyste si je přečetl a rozuměl jim, protože podpisem rámcové smlouvy se vzájemně zavazujeme k jejich dodržování. Pokud jsme Vám tyto dokumenty nedoručili, tak jak jsme se dohodli, nebo jste se s nimi nemohl dostatečně seznámit, pak tuto rámcovou smlouvu nepodepisujte.“

V části „Platební styk“ článku 1. Obchodních podmínek se Instituce zavázala umožnit vklad hotovosti na Platební účet nebo výběr hotovosti z Platebního účtu nebo provádět převody peněžních prostředků z Platebního účtu či na Platební účet: „Bereme na sebe povinnost přijímat na běžný a spořicí účet peníze a zase z něj podle Vašeho platebního příkazu a v souladu s rámcovou smlouvou peníze vyplácet.“

Platební účet je platebním účtem podle § 2 odst. 1 písm. b) zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“),



resp. zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku (dále jen „nový zákon o platebním styku“), který ode dne 13. 1. 2018 nahradil zákon 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. ke vkladům peněžních prostředků na platební účet, výběrům peněžních prostředků z platebního účtu a převodům peněžních prostředků.

Rámcová smlouva je smlouvou o účtu podle § 2662 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), protože se Instituce zavázala pro Navrhovatele zřídit Platební účet, který umožňuje vložení hotovosti na Platební účet nebo výběr hotovosti z Platebního účtu nebo provádět převody peněžních prostředků z Platebního účtu či na Platební účet, a současně rámcovou smlouvou o platebních službách ve smyslu § 74 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, a stejně tak podle § 127 písm. a) nového zákona o platebním styku, protože se v ní Instituce zavázala pro Navrhovatele provádět na Platební účet a z Platebního účtu platební transakce jednotlivě neurčené.

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]ařízení 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“.

Vklad hotovosti s použitím platební karty prostřednictvím bankomatu, který provozuje poskytovatel platebních služeb uživatele, který je současně vydavatelem platební karty, je platební transakcí podle § 3 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku, resp. nového zákona o platebním styku (tj. vklad hotovosti na platební účet).

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

Finanční arbitr považuje Navrhovatele za spotřebitele podle § 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 poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb ve smyslu § 1 odst. 1 písm. a) ve spojení s § 3 odst. 1 a 2 zákona o finančním arbitrovi, když k rozhodování tohoto sporu je podle § 7 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, dána pravomoc českého soudu.

## 2 Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že dne 3. 10. 2017 prostřednictvím bankomatu Instituce č. ■■■, nákupní centrum ■■■ (dále jen „Bankomat“) s použitím Platební karty vložil na Platební účet částku ve



výši 70.000 Kč sestávající z 35 kusů bankovek o nominální hodnotě 2.000 Kč (dále jen „Sporný vklad“).

K průběhu Sporného vkladu Navrhovatel tvrdí, že požádal o asistenci pracovníka pobočky Instituce, a vyznačil částku 70.000 Kč na displeji Bankomatu. Po provedení Sporného vkladu Navrhovatel zjistil, že na stvrzence, kterou Bankomat vydal, je vyznačena částka vkladu 40.000 Kč. Navrhovatel na místě Sporný vklad reklamoval s tím, že návrh Navrhovatele „*na okamžitou fyzickou kontrolu přepočítání bankovek nebyl akceptován.*“

Navrhovatel tvrdí, že ho Instituce následující den informovala, že „*elektronická kontrola proběhla, a že ze strany banky nebyla shledána chyba při vkladu.*“ Instituce dále Navrhovatele informovala, že fyzická kontrola Bankomatu bude provedena dne 9. 10. 2017. O výsledku fyzické kontroly Bankomatu Instituce Navrhovatele telefonicky a prostřednictvím zprávy elektronické pošty (e-mail) informovala dne 11. 10. 2017. Navrhovatel tvrdí, že „*[v]zhledem k prodlevě od úterý 03.10.2017 do středy 11.10.2017, která nastala, se možnost zjistit skutečný počet vložených bankovek velmi omezila.*“

Navrhovatel se po Instituci domáhá vrácení částky 30.000 Kč jako rozdílu mezi částkou 70.000 Kč, o které Navrhovatel tvrdí, že ji s použitím Platební karty prostřednictvím Bankomatu dne 3. 10. 2017 vložil na Platební účet, a částkou 40.000 Kč, kterou mu Instituce téhož dne, tj. 3. 10. 2017, připsala na Platební účet.

### 3 Tvrzení Instituce

Instituce potvrzuje, že dne 3. 10. 2017 se na ni obrátil Navrhovatel s reklamací Sporného vkladu a žádal jeho prověření. Podání reklamace Instituce Navrhovateli potvrdila zprávou elektronické pošty (e-mail) téhož dne, tj. 3. 10. 2017. Instituce tvrdí, že Sporný vklad nejdříve prověřila ve svých informačních systémech, když zjistila, že Navrhovatel vložil v průběhu Sporného vkladu do Bankomatu hotovost ve výši 40.000 Kč, o čemž Instituce Navrhovatele telefonicky informovala. Instituce Navrhovatele dále informovala, že průběh Sporného vkladu prověří společnost G4S Cash Solutions (CZ), a.s., která pro Instituci provádí dotaci bankomatů (tedy i Bankomatu) včetně fyzického přepočítání hotovosti, která se v bankomatech při dotaci nachází.

Instituce tvrdí, že dotace Bankomatu proběhla dne 9. 10. 2017. Společnost G4S Cash Solutions (CZ), a.s. po přepočítání hotovosti nalezené v Bankomatu zjistila, že v Bankomatu žádná hotovost nepřebývá. Instituce tvrdí, že hotovost nalezená v Bankomatu (tj. počet bankovek jednotlivých nominálních hodnot) odpovídá údajům z účetního systému Instituce.

Instituce tvrdí, že pokud by Navrhovatel vložil na Platební účet prostřednictvím Bankomatu částku 70.000 Kč, a Instituce by na Platební účet připsala pouze částku 40.000 Kč, zbývajících 30.000 Kč by při dotaci Bankomatu dne 9. 10. 2017 našla Společnost G4S Cash Solutions (CZ), a.s. jako přebývajících hotovost. Jelikož při dotaci Bankomatu ze dne 9. 10. 2017 nebyl v Bankomatu zjištěn přebytek hotovosti, Instituce tvrdí, že Navrhovatel dne 3. 10. 2017 vložil prostřednictvím Bankomatu na Platební účet částku 40.000 Kč.

### 4 Jednání o smíru

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

### 5 Právní posouzení

Finanční arbitr podle § 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 30.000 Kč ve prospěch Platebního účtu, resp. na uvedení Platebního účtu do správného stavu, protože Instituce provedla vklad hotovosti ze dne 3. 10. 2017 nesprávně, když na Platební účet připsala částku 40.000 Kč, ale Navrhovatel tvrdí, že prostřednictvím Bankomatu vložil na Platební účet částku 70.000 Kč.

### *5.1 Rozhodná právní a smluvní úprava*

Právní vztah založený mezi Navrhovatelem a Institucí Rámcovou smlouvou se řídí zákonem o platebním styku; na právní vztah založený Rámcovou smlouvou se použije současně i úprava občanského zákoníku jako obecného předpisu soukromého práva, a to podle § 9 odst. 2 věty první občanského zákoníku, tedy pokud zvláštní právní předpis, v tomto případě zákon o platebním styku, určitou otázku neupravuje, použije se úprava obecného právního předpisu, tedy občanského zákoníku.

Rozhodnou smluvní úpravu potom tvoří Rámcová smlouva, která za svoji nedílnou součást označuje obchodní podmínky (ke dni uzavření se jedná o verzi účinnou ode dne 10. 1. 2015, tedy Obchodní podmínky), a podmínky pro používání karet (ke dni uzavření se jedná o verzi účinnou ode dne 10. 1. 2015, tedy Podmínky pro platební karty).

### *5.2 Skutková zjištění*

Finanční arbitr v průběhu řízení nezjistil, že by o průběhu Sporného vkladu existovaly přímé důkazy, a proto vychází z důkazů nepřímých, zejména z žurnálu bankomatu a hardwarového logu bankomatu, což jsou podklady, které finanční arbitr v řízeních s obdobným předmětem sporu vždy jako podklad pro své rozhodnutí využívá.

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.

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

Finanční arbitr si opatřil žurnál Bankomatu za období od dotace Bankomatu ze dne 2. 10. 2017 do uzávěrky Bankomatu ze dne 9. 10. 2017 (dále jen „Žurnál Bankomatu“), který předložila Instituce jako provozovatel Bankomatu.

Finanční arbitr si dále opatřil hardwarový log Bankomatu se záznamem průběhu Sporného vkladu, se záznamem dotace Bankomatu ze dne 2. 10. 2017 a se záznamem uzávěrky



Bankomatu ze dne 9. 10. 2017, který předložila Instituce, ale jeho původcem je společnost Diebold Nixdorf s.r.o., IČO 257 84 528, Lužná 591, 160 00 Praha 6, jako technický správce Bankomatu (dále jen „HW log Bankomatu“).

a) z Žurnálu Bankomatu finanční arbitr ke Spornému vkladu zjistil následující:

1. zahájení transakce („16:45:23 -> TRANSACTION START“);
2. zobrazení úvodní obrazovky s výzvou k vložení platební karty, nebo k jejímu přiložení („16:45:24 ATM Page : NFCProcess; 16:45:25 ATM Page : CardIn“);
3. bezkontaktní transakce („16:45:25 Message : contact less medium EMVCARD“);
4. identifikace klienta Instituce („16:45:25 Message : client True“);
5. zadání čísla PIN („16:45:36 PIN ENTERED“);
6. zobrazení menu volby (vklad bankovek/výběr bankovek/dotaz na zůstatek/změna PIN) („16:45:37 ATM Page : TransMenu“);
7. volba operace vklad hotovosti („16:45:42 Button : But\_CashInCard“);
8. zobrazení výzvy ke vložení hotovosti („16:45:47 ATM Page : CashInInsert“);
9. vložení hotovosti („16:46:21 NOTE(S) INSERTED“);
10. potvrzení vložení bankovek, uzavření přihrádky („16:46:23 NOTE INPUT CONFIRMED“);
11. zjištění nestandardních bankovek („16:46:45 INVALID NOTES RECOGNIZED“);
12. dokončení identifikace vložených bankovek („16:46:45 NOTE IDENTIFICATION DONE“);
13. Bankomat u 2 položek nerozpoznal, o jakou bankovku se jedná („16:46:45 2 INVALID NOTES RECOGNIZED“);
14. Bankomat zjistil, že přihrádka není prázdná („16:46:45 OUTPUT TRAY NOT EMPTY“);
15. zobrazení výzvy k odebrání bankovek („16:46:46 ATM Page : CashInReturnL1“);
16. Navrhovatel odebral bankovky („16:46:59 EVENT: MONEY TAKEN“);
17. Bankomat rozpoznal následující bankovky („16:46:59 RECOGNIZED NOTES.“) sedmnáct bankovek o nominální hodnotě 2.000 Kč („16:46:59 CZK 2000 \* 17“);
18. Bankomat rozpoznal následující bankovky jako bankovky kategorie L3 (jedná se o poškozené bankovky, resp. bankovky podezřelé z padělání nebo pozměňování) („16:47:00 FOUND 1 TYPES OF L3 NOTES.“) jedna bankovka o nominální hodnotě 2.000 Kč („16:47:00 1 X CZK 2000“);
19. zobrazení částky vkladu spolu s výzvou k potvrzení vkladu („16:47:00 ATM Page : CashInConfirm; 16:47:00 Message : original screen 952; 16:47:00 Message : amount 34000 CZK“);
20. volba pokračování ve vkládání bankovek („16:47:04 NEXT INPUT“);
21. zobrazení výzvy ke vložení hotovosti („16:47:04 ATM Page : CashInInsert“);
22. vložení hotovosti (Navrhovatel pravděpodobně bankovky v přihrádce pro příjem bankovek Bankomatu urovnával, proto Bankomat zaznamenal vložení i odebrání bankovek) („16:47:08 NOTE(S) INSERTED; 16:47:13 EVENT: MONEY TAKEN; 16:47:16 NOTE(S) INSERTED“);
23. potvrzení vložení bankovek, uzavření přihrádky („16:47:17 NOTE INPUT CONFIRMED“);
24. dokončení identifikace vložených bankovek („16:47:33 NOTE IDENTIFICATION DONE“);
25. Bankomat rozpoznal následující bankovky („16:47:34 RECOGNIZED NOTES.“) dvacet bankovek o nominální hodnotě 2.000 Kč („16:47:34 CZK 2000 \* 20“);
26. zobrazení částky vkladu spolu s výzvou k potvrzení vkladu („16:47:34 ATM Page : CashInConfirm; 16:47:34 Message : original screen 952; 16:47:34 Message : amount 40000 CZK“);
27. Navrhovatel zvolil zrušit vklad („16:48:19 Button : But\_Cancel“);
28. zobrazení informace, že vklad nelze přerušit z důvodu přítomnosti bankovky kategorie L3 („16:48:19 ATM Page : CashInNoCancel“);



29. zobrazení informace o zpracovávání bankovek („16:48:42 ATM Page : PleaseWait“);
30. zadržení bankovky kategorie L3 („16:48:45 L3-SIGNATURE STORED“);
31. dokončení vkladu („16:49:03 CASH IN OK 4960; 16:49:03 CONSUMER: ■; 16:49:03 TRX 4960 AMOUNT: 4000000; 16:49:03 CZK 2000 \* 20“)
32. jednu bankovku Bankomat vyhodnotil jako nevhodnou pro další oběh („16:49:03 UNFIT NOTES: 1“);
33. záznam o tom, že Bankomat vloženou hotovost zpět nevydal z důvodu přítomnosti bankovky kategorie L3 („\*113\*16:49:03 DEP ERROR: 00006446 00000020 00000000“);
34. vytisknutí stvrzenky („16:49:09 Print RAW : 0“);
35. odebrání Platební karty („16:49:09 CARD(516844\*\*\*\*\*8619) TAKEN“);
36. konec transakce („16:49:12 <- TRANSACTION END“).

b) z HW logu Bankomatu finanční arbitr ke Spornému vkladu zjistil následující:

1. stav vkladové/depozitní kazety na počátku Sporného vkladu, nacházelo se v ní 273 bankovek o nominální hodnotě 2.000 Kč („005 2000 CZK 273“);
2. došlo k vkladu 19 položek a uzavření přihrádky pro vklad hotovosti („16:46:43“ „Shuter status Closed“, „Status for output area Banknotes (or other materiál) present“, „Status for input area Empty“, „Escrow status Ready“, „Banknotes of the last dispense 19“);
3. dvě položky Bankomat nerozpoznal a vrátil je zpět do přihrádky pro vklad hotovosti („Banknotes returned to the I/O module 2“);
4. jednu bankovku Bankomat rozpoznal jako bankovku kategorie L3, Bankomat ji přesunul do vkladové/depozitní kazety („Level 3 Banknotes (005) 1“; „L3 banknotes transported into the safe 1“), čímž došlo k navýšení počtu bankovek o nominální hodnotě 2.000 Kč v této kazetě o jeden kus („005 2000 CZK 274“);
5. 16 kusů rozpoznávaných bankovek Bankomat přesunul do části „escrow“ („Banknotes transported on the ESCROW 16“, „Banknotes on Escrow (005) 16“), těchto 16 kusů bankovek Bankomat nerozpoznal jako bankovky o nominální hodnotě 2.000 Kč („005 2000 CZK 16“);
6. Bankomat nabídnul dvě nerozpoznané položky k odebrání („16:46:49 OutputAera CompleteStatus“);
7. Navrhovatel položky odebral, přihrádka pro vklad hotovosti je prázdná („16:46:59 OutputAera CompleteStatus“);
8. došlo k vkladu 3 položek a uzavření přihrádky pro vklad hotovosti („16:47:32“, „Shuter status Closed“, „Status for output area Empty“, „Status for input area Empty“, „Escrow status Ready“, „Banknotes of the last dispense 3“);
9. 3 kusy rozpoznávaných bankovek Bankomat přesunul do části „escrow“ k již dříve rozpoznávaným bankovkám („Banknotes transported on the ESCROW 3“, „Banknotes on Escrow (005) 3“);
10. v části „escrow“ se nacházelo celkem 19 kusů bankovek o nominální hodnotě 2.000 Kč („16:47:32 CashInExec AckCashIn CompleteStatus“, „005 2000 CZK 19“);
11. Bankomat přesunul 19 kusů bankovek z části „escrow“ do vkladové/depozitní kazety („16:49:00 CashInStoring AckStoring“, „Unrecognized banknotes (stored into rej... 0“, „Banknotes in cassette 1 (005) 19“), čímž došlo k dalšímu navýšení počtu bankovek o nominální hodnotě 2.000 Kč v této kazetě o 19 kusů („005 2000 CZK 293“).



Finanční arbitr rekapituluje, že Bankomat nejprve rozpoznal, že Navrhovatel do Bankomatu vložil celkem 19 položek. V 17 položkách Bankomat rozpoznal bankovky, a to 17 bankovek o nominální hodnotě 2.000 Kč s tím, že jednu bankovku Bankomat rozpoznal jako poškozenou, resp. podezřelou z padělání nebo pozměňování; 16 bankovek přesunul do části „escrow“, jednu bankovku (poškozenou, resp. podezřelou z padělání nebo pozměňování) přesunul do vkladové/depozitní kazety; u 2 položek nerozpoznal, o jakou bankovku se jedná, a proto je vrátil Navrhovateli.

Navrhovatel následně pokračoval ve vkladu hotovosti. Navrhovatel do Bankomatu vložil celkem 3 položky; Bankomat v nich rozpoznal 3 bankovky o nominální hodnotě 2.000 Kč (přesunul je do části „escrow“).

Bankomat tedy celkem zaznamenal vložení 20 položek, v nichž rozpoznal celkem 20 bankovek o celkové částce 40.000 Kč, a vklad v této výši Navrhovateli zobrazil k potvrzení. Navrhovatel zvolil zrušit vklad s tím, že Bankomat Navrhovateli žádné bankovky zpět nevydal, a to z důvodu přítomnosti jedné poškozené bankovky, příp. bankovky podezřelé z padělání nebo pozměňování. Bankomat přesunul zbylých 19 bankovek o celkové částce 38.000 Kč do vkladové/depozitní kazety. Bankomat vydal Navrhovateli stvrzenku.

Ze Žurnálu Bankomatu ani HW Logu Bankomatu finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel částku 70.000 Kč „vyznačil na displeji bankomatu“, když Navrhovatel na Bankomatu po zadání čísla PIN zvolil operaci vklad hotovosti („2017-10-03 16:45:42 Button : But\_CashInCard“), a následně do Bankomatu vložil bankovky („16:46:21 NOTE(S) INSERTED“) a vložení bankovek potvrdil, čímž došlo k uzavření přihrádky pro vklad hotovosti („16:46:23 NOTE INPUT CONFIRMED“).

#### c) Dotace a uzávěrka Bankomatu

Při tzv. dotaci bankomatu je do každého bankomatu vložena počáteční hotovost. Hotovost je do bankomatu vkládána v uzavřených kazetách, jejichž počet záleží na typu bankomatu. Kromě kazet, které obsahují hotovost, se do bankomatu vkládají i kazety prázdné, které slouží k zadržení podezřelých či poškozených bankovek, popř. pokud se jedná zároveň o bankomat vkladový, jako v tomto případě, pak také prázdná kazeta či kazety sloužící pro shromažďování přijaté hotovosti. Při tzv. uzávěrce bankomatu jsou potom všechny kazety z bankomatu vyjmuty a následně je provedeno přepočítání hotovosti, která v nich je nalezena. Zároveň je provedena nová dotace bankomatu.

V případě Bankomatu se jednalo celkem o sedm kazet, a to

1. kazetu určenou pro výběry, která obsahovala bankovky o nominální hodnotě 200 Kč;
2. kazetu určenou pro výběry, která obsahovala bankovky o nominální hodnotě 1.000 Kč;
3. kazetu určenou pro výběry, která obsahovala bankovky o nominální hodnotě 2.000 Kč;
4. vkladovou/depozitní kazetu určenou pro vklady bankovek, mimo poškozených bankovek a bankovek podezřelých z padělání nebo pozměňování;
5. reject kazetu určenou pro vklady bankovek a bankovky poškozené, případně bankovky podezřelé z padělání včetně zkušebního odhozu bankovek, kdy Bankomat při dotaci Bankomatu po vložení kazet do Bankomatu do této kazety odhodí vždy jednu bankovku každé nominální hodnoty z kazet určených pro výběry;
6. retract kazetu, do které Bankomat odhazuje bankovky, pokud dojde k nestandardní situaci;
7. L2 box, do kterého Bankomat odhazuje padělky, popř. bankovky podezřelé z padělání nebo pozměňování.

Bankomat není vybaven tzv. recyklací bankovek, kazety určené pro vklady hotovosti jsou oddělené od kazet určených pro výběry hotovosti; při vkladu hotovosti do Bankomatu tak



nedochází k přesunu bankovek do kazet určených pro výběr hotovosti, a bankovky vložené do Bankomatu klienty tak Bankomat následně nevydává klientům při výběrech hotovosti.

Finanční arbitr zkontroloval Žurnál Bankomatu od dotace provedené bezprostředně před Sporným vkladem, tj. dne 2. 10. 2017 (dále jen „Dotace“), do uzávěrky provedené po Sporném vkladu, tj. dne 9. 10. 2017 (dále jen „Uzávěrka“), a zjišťoval, zda počet bankovek, které se nacházely v jednotlivých kazetách určených pro vklad hotovosti při Uzávěrce odpovídá počtu bankovek, které byly do Bankomatu vloženy při jednotlivých vkladech.

Ze záznamu o Dotaci v Žurnálu Bankomatu finanční arbitr zjistil, že při Dotaci byly do Bankomatu vloženy celkem čtyři prázdné kazety určené pro vklad hotovosti, a to vkladová/depozitní kazeta („CASHIN TRAN: 0“), retract kazeta („RETRACTS: 0“), a rovněž prázdný L2 box („LEVEL 2: 000000“). Do Bankomatu byla dále vložena prázdná vkladová/reject kazeta, do které Bankomat následně v rámci testovacího odhozu bankovek z každé kazety určené pro výběr hotovosti přesunul 1 bankovku; po Dotaci se tedy ve vkladové/reject kazetě nacházely 3 bankovky o nominální hodnotě 200 Kč, 1.000 Kč a 2.000 Kč („REJECTS: 3“).

Finanční arbitr v rámci zkoumání Žurnálu Bankomatu spočítal, že při jednotlivých vkladech hotovosti Bankomat za celé dotační období přijal hotovost v celkové výši 6.083.200 Kč, konkrétně 286 bankovek o nominální hodnotě 5.000 Kč, 1.463 bankovek o nominální hodnotě 2.000 Kč, 1.473 bankovek o nominální hodnotě 1.000 Kč, 349 bankovek o nominální hodnotě 500 Kč, 310 bankovek o nominální hodnotě 200 Kč a 177 bankovek o nominální hodnotě 100 Kč.

Po fyzické kontrole kazet určených pro vklad hotovosti Bankomatu a přepočítání hotovosti při Uzávěrce se ve vkladové/depozitní kazetě nacházela hotovost ve výši 3.188.900 Kč, konkrétně 104 bankovek o nominální hodnotě 5.000 Kč, 861 bankovek o nominální hodnotě 2.000 Kč, 773 bankovek o nominální hodnotě 1.000 Kč, 216 bankovek o nominální hodnotě 500 Kč, 257 bankovek o nominální hodnotě 200 Kč a 145 bankovek o nominální hodnotě 100 Kč.

Ve vkladové/reject kazetě se nacházela hotovost 2.897.700 Kč, konkrétně 182 bankovek o nominální hodnotě 5.000 Kč, 603 bankovek o nominální hodnotě 2.000 Kč, 701 kusů bankovek o nominální hodnotě 1.000 Kč, 133 bankovek o nominální hodnotě 500 Kč, 55 bankovek o nominální hodnotě 200 Kč a 32 bankovek o nominální hodnotě 100 Kč.

V kazetách určených pro vklad hotovosti se tak při Uzávěrce nacházela hotovost v celkové výši 6.086.600 Kč, tedy o 200 Kč více, než za celé dotační období finanční arbitr spočítal (3.188.900 Kč plus 2.897.700 Kč mínus zkušební odhoz bankovek při Dotaci 3.200 Kč = 6.083.400 Kč). Finanční arbitr ze Žurnálu Bankomatu zjistil, že Bankomat kromě zkušebního odhozu bankovek při Dotaci následně v průběhu dotačního období přesunul při výběru hotovosti do vkladové/reject kazety jednu bankovku o nominální hodnotě 200 Kč. Finanční arbitr tak nezjistil, že by v Bankomatu existoval přebytek hotovosti ve výši 30.000 Kč.

### 5.3 Šetření na místě

Finanční arbitr se nespokojil pouze se Žurnálem Bankomatu, HW logem Bankomatu a doklady k Dotaci a Uzávěrce a nařídil šetření na místě podle § 12 odst. 6 písm. c) zákona o finančním arbitrovi za účelem provedení zkušebních vkladů hotovosti.

Šetření na místě se uskutečnilo na pobočce Instituce v Obchodním centru Letňany, Veselská 663, 199 00 Praha 18 (dále jen „Pobočka“), na bankomatu Instituce č. S1AW2024, SN: 5300587123 (dále jen „Zkušební bankomat“), o kterém Instituce doložila, že je totožného typu a totožného hardwarového a softwarového nastavení, jako byl ke dni 3. 10. 2017 Bankomat, tedy bankomat, prostřednictvím kterého Navrhovatel provedl Sporný vklad.





Finanční arbitr provedl celkem 4 zkušební vklady hotovosti, a to konkrétně

- a) vklad hotovosti ve výši 4.500 Kč skládající se z 3 bankovek o nominální hodnotě 1.000 Kč a 3 bankovek o nominální hodnotě 500 (v různém pořadí); po vložení bankovek do přihrádky a jejím zavření Zkušební bankomat na obrazovce zobrazil „*Na účet k této kartě vkládáte částku 4 500 Kč. Potvrďte.*“; po potvrzení vkládané částky Zkušební bankomat vytiskl stvrzenku; Instituce připsala na platební účet, ke kterému byla vydána platební karta, se kterou finanční arbitr provedl zkušební vklad hotovosti, částku 4.500 Kč;
- b) vklad hotovosti ve výši 4.000 Kč skládající se z 2 bankovek o nominální hodnotě 1.000 Kč a 4 bankovek o nominální hodnotě 500 Kč (v různém pořadí), jedna bankovka o nominální hodnotě 500 Kč má ohnutý pravý dolní roh, součástí balíčku je také bankovka o nominální hodnotě 5 eur, mezi bankovkami je vložen prázdný papír formátu vložených bankovek; po vložení bankovek do přihrádky a jejím zavření Zkušební bankomat na obrazovce zobrazil „*Veďte si prosím tyto peníze zpět. Něco se nám na nich nezdá. Jsou bez vady a jsou to koruny? Pokud ano, za chvíli je můžete vložit znovu.*“; v přihrádce po jejím otevření se nacházela bankovka o nominální hodnotě 5 eur a prázdný papír; po volbě „*Připsat pouze vložené*“ Zkušební bankomat zobrazil „*Na účet k této kartě vkládáte částku 4 000 Kč.*“; po potvrzení vkládané částky Zkušební bankomat vytiskl stvrzenku; Instituce připsala na platební účet, ke kterému byla vydána platební karta, se kterou finanční arbitr provedl zkušební vklad hotovosti, částku 4.000 Kč;
- c) vklad hotovosti ve výši 36.000 Kč skládající se z 18 bankovek o nominální hodnotě 2.000 Kč, 2 bankovky jsou přeložené na polovinu, jedna bankovka (resp. její ochranné prvky) je pomalovaná černým fixem; po vložení bankovek do přihrádky a jejím zavření Zkušební bankomat na obrazovce zobrazil „*Vložili jste příliš mnoho bankovek.*“, a následně „*Na účet k této kartě vkládáte částku 10 000 Kč. Potvrďte.*“; v přihrádce po jejím otevření se nacházela jedna bankovka pomalovaná černým fixem, 2 bankovky přeložené na polovinu a 10 bankovek, které nebyly žádným způsobem upraveny, všechny bankovky o nominální hodnotě 2.000 Kč; po potvrzení vkládané částky Zkušební bankomat vytiskl stvrzenku; Instituce připsala na platební účet, ke kterému byla vydána platební karta, se kterou finanční arbitr provedl zkušební vklad hotovosti, částku 10.000 Kč;
- d) vklad hotovosti ve výši 26.000 Kč skládající se z 13 bankovek o nominální hodnotě 2.000 Kč; finanční arbitr nejprve do Zkušební bankomatu vložil 11 bankovek, jedna bankovka (resp. její ochranné prvky) je pomalovaná černým fixem, za v pořadí pátou bankovkou shora byl vložen prázdný papír formátu vložených bankovek; po vložení bankovek do přihrádky a jejím zavření Zkušební bankomat na obrazovce zobrazil „*Veďte si prosím tyto peníze zpět. Něco se nám na nich nezdá. Jsou bez vady a jsou to koruny? Pokud ano, za chvíli je můžete vložit znovu.*“; v přihrádce po jejím otevření se nacházel prázdný papír, který finanční arbitr odebral; po volbě „*Vložit ještě jednou*“ finanční arbitr do Zkušební bankomatu vložil další 2 bankovky o nominální hodnotě 2.000 Kč; Zkušební bankomat na obrazovce zobrazil „*Na účet k této kartě vkládáte částku 26 000 Kč.*“; finanční arbitr na bankomatu zvolil volbu „*Zrušit vklad*“; Zkušební bankomat na obrazovce zobrazil „*Vklad peněz jsme zrušili. Většinu bankovek Vám vrátíme zpět. Necháme si jen ty, které musíme prověřit. Nebojte se, jejich hodnotu Vám hned připišeme na účet.*“; v přihrádce po jejím otevření se nacházelo 12 bankovek o nominální hodnotě 2.000 Kč, které nebyly žádným způsobem upraveny; Zkušební bankomat následně vytiskl stvrzenku o neprovedeném (zrušeném) vkladu; Instituce připsala na platební účet, ke kterému byla vydána platební karta, se kterou finanční arbitr provedl zkušební vklad hotovosti, částku 2.000 Kč.

Finanční arbitr si opět ke zkušebním vkladům opatřil žurnál Zkušební bankomatu a hardwarový log Zkušební bankomatu.



V případě zkušebních vkladů popsaných pod písmenem c) a d) výše podle žurnálu Zkušebního bankomatu rozpoznal Zkušební bankomat bankovky kategorie L3, tedy bankovky poškozené, příp. podezřelé z padělání nebo pozměňování. V případě zkušebního vkladu popsaného pod písmenem d) se jednalo o jednu bankovku o nominální hodnotě 2.000 Kč pomalovanou černým fixem, kterou Zkušební bankomat po volbě „Zrušit vklad“ nevydal zpět; zbylé bankovky, tj. 12 bankovek o nominální hodnotě Zkušební bankomat vydal zpět. Finanční arbitr nezjistil, že by byl Zkušební bankomat ovlivněn, pokud jde o jeho hardwarové nebo softwarové vybavení, nějakou technickou chybou nebo jinou závadou, resp. nezjistil, že by Instituce na platební účet, ke kterému byla vydána platební karta, se kterou finanční arbitr provedl zkušební vklady hotovosti, připsala jinou částku, než odpovídala nominální hodnotě vložených bankovek, které Zkušební bankomat zadržel.

#### 5.4 Odpovědnost za nesprávně provedenou platební transakci

Podle § 120 odst. 1 zákona o platebním styku platí, že „*[[]estliže uživatel platebních služeb tvrdí, že provedenou platební transakci neautorizoval nebo že platební transakce byla provedena nesprávně, je poskytovatel platebních služeb 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*“.

Finanční arbitr ze shromážděných podkladů nezjistil, že by Navrhovatel do Bankomatu při Sporném vkladu vložil hotovost ve výši 70.000 Kč, resp. nezjistil žádnou skutečnost, která by tomu nasvědčovala, když

- 1) podle Žurnálu Bankomatu Navrhovatel do Bankomatu vložil celkem 22 položek, z toho 20 z nich Bankomat rozpoznal jako bankovky o celkové částce 40.000 Kč, zbytek (2 položky) Bankomat vrátil Navrhovateli;
- 2) podle HW logu Bankomatu bylo 20 rozpoznávaných bankovek o celkové částce 40.000 Kč přesunuto do vkladové/depozitní kazety Bankomatu;
- 3) zadržení bankovek Bankomatem v průběhu Sporného vkladu neovlivnilo výši částky, kterou Instituce po Sporném vkladu připsala na Platební účet, když v Bankomatu nebyl nalezen přebytek peněžních prostředků, který by odpovídal Navrhovatelem tvrzené částce 30.000 Kč;
- 4) Žurnál Bankomatu ani HW logu Bankomatu neobsahuje žádný záznam, že by Navrhovatel částku 70.000 Kč vyznačil na displeji Bankomatu.

Navrhovatel ke svým tvrzením nepředložil žádné podklady, které by dokládaly, že Navrhovatel provedl Sporný vklad v částce 70.000 Kč. Kopie směnky č. ■ ze dne 6. 3. 2013 nijak nedokládá celkovou částku bankovek vložených při Sporném vkladu do Bankomatu.

#### 6 K výroku nálezu

Ze shromážděných podkladů a po jejich pečlivém právním posouzení finanční arbitr nezjistil, že by Instituce Sporný vklad neprovedla tak, jak ho zaúčtovala, tedy jako vklad hotovosti ve výši 40.000 Kč v počtu 20 kusů bankovek o nominální hodnotě 2.000 Kč, když v řízení nevyšly najevo skutečnosti, které by připouštěly opačný závěr a dokládaly, že Navrhovatel vložil prostřednictvím Bankomatu na Platební účet částku 70.000 Kč.

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 – do vlastních rukou na adresu ■■■  
Instituce – datová schránka u7sk5zf

