



Mnenja IRPS od 1.1.2025 dalje

Mnenje v sporu zaradi vračila kredita – 7.1.2025

Pobudnica navaja, da je bila dne 16.7.2024 ųrtev spletne prevare oziroma zlorabe. Neznanec jo je poklical po telefonu in jo nagovoril, da izkoristi moųnost dviga 5.000,00 EUR, kolikor naj bi znašal dobiček od njenega nakupa kriptovalute v letu 2020. Nato jo je vodil skozi postopek nakazila sredstev, pri čemer je od nje zahteval podatke o plačilni kartici, vključno z njeno številko in časovno veljavnostjo. Napeljal jo je tudi, da je namestila aplikacijo Simplex. Pobudnica podrobno opisuje nadaljnje dogajanje, ki se je končalo s tem, da je ugotovila, da se je znesek limita na njenem računu zvišal od 700,00 EUR na 5.200,00 EUR, prejela pa je tudi obvestilo o odobritvi kredita in povišanju limita, čeprav nikoli ni bila o tem obveščena v pisni obliki ali na kakšen drug način.

Dne 18.7.2024 se je pobudnica oglasila v poslovalnici banke v Murski Soboti, kjer so nemudoma blokirali njeno plačilno kartico. Zlorabo plačilne kartice je naznanila tudi policijski postaji Murska Sobota.

Pobudnica navaja, da sta bili zvišanje limita in sklenitev osebnega kredita izvedeni iz tujega IP naslova. Skupaj je bilo izvedenih sedem transakcij v skupnem znesku 19.000,00 EUR, šlo pa je za neodobrene plačilne transakcije. V svojem ravnanju ne vidi ničesar hudo malomarnega. V zvezi s tem se sklicuje tudi na sodno prakso.

Pobudnica dodaja, da banka ni ravnala v skladu z določbo 3. odst. 47. člena ZBan-3 in tudi ne v skladu z določbo 10. člena ZPotK-2. Meni, da sta tako kreditna pogodba kot pogodba o izrednem limitu izpodbojni, saj pobudnica ni bila obveščena in niti ni mogla vedeti, da sklepa navedeni pogodbi. Banka bi kot nasprotna stranka pogodbenega razmerja morala biti seznanjena z dejstvom, da je tretja oseba pobudnico zavedla v zmoto, posledično v prevaro. S sklicevanje na določbo 96. člena OZ zahteva, da se ji vrne vse, kar je bilo pridobljeno na podlagi navedenih pogodb.

Banka zavrača zahtevek pobudnice. Poudarja, da je do zlorabe lahko prišlo, ker je pobudnica neznanim osebam omogočila oddaljen dostop do svoje naprave. S tem jim je dejansko omogočila, da pridobijo dostop do njenih osebnih/kartičnih podatkov in banke, kar jim je omogočilo, da so izvedli transakcije, kot so najem kredita in zvišanje izrednega limita, v nadaljevanju pa spletne nakupe. Z oddaljenim dostopom je bilo „zlobcem“ tudi omogočeno pregledovanje e-pošte. Banka ni odgovorna za zlorabo, saj so tretje osebe pridobile dostop do podatkov pobudnice po njeni privolitvi, saj si je aplikacijo za oddaljen dostop pobudnica naložila sama. Ko je dovolila oddaljen dostop do svoje naprave, so te osebe lahko delovale, kot da izvaja transakcije sama pobudnica, saj so imele dostop do njenih bančnih storitev.

Za banko je ključno, da uporabnik storitve (pobudnica) vedno pazi na to, kdo ima dostop do njenih naprav in osebnih podatkov. Omogočen oddaljen dostop do njene naprave neznanim osebam je podoben temu, kot če bi kriminalcem predali ključe od svojega doma. V takih



primerih banka žal ne more preprečiti zlorabe. Banka vseskozi seznanja stranke in jih obvešča, da je bilo v zadnjem času zaznано povečano število finančnih zlorab. Zato stranke poziva k varovanju osebnih podatkov, previdnosti in da naj ne nalagajo neznanih aplikacij na svojo napravo. Pobudnici je takšna opozorila poslali dne 28.3.2024 in dne 10.5.2024, nekaj pa jih je bilo poslano tudi pred 28.3.2024.

Ko so neznane osebe s pomočjo aplikacije za oddaljen dostop vstopile v pobudničin Klik, so v nadaljevanju:

1. najeli kredit v višini 15.900,00 EUR. Ob najemu so nastali dodatni stroški:

- premija za življenjsko zavarovanje v višini 792,75 EUR,
- strošek ocene tveganja v višini 694,16 EUR,
- interkalarnе obresti v višini 45,05 EUR in
- stroški odobritve v višini 125,00 EUR.

2. najeli izredni limit v višini 5.200,00 EUR. Ob tem so nastali stroški:

o nadomestilo za obravnavo limita v višini 161,20 EUR in

o zavarovalna premija za limit v višini 46,80 EUR.

3. izvedli 7 kartičnih plačil v različnih zneskih v skupni višini 19.000,00 EUR.

V zvezi s sklenitvijo kreditne pogodbe in izrednega limita banka pojasnjuje, da je zahtevek za sklenitev le-teh bil podan preko spletnega Klika pobudnice dne 16.7.2024. V takšnem primeru se po njenem mnenju šteje, da je naročilo za kredit/limit podal uporabnik spletne banke in da je uporabnik sklenil posel/podpisal pogodbo. Vstop v spletni banki je namreč mogoč le z uporabniškim imenom, ki ga pozna izključno uporabnik in enkratnim geslom, ki ga generira uporabnik na svojem telefonu. Navedba pobudnice, da ji dokumentacija ob sklenitvi kredita in limita ni bila posredovana v nobeni obliki, ne drži. Iz sistemskih izpisov je razvidno, da so bili dokumenti ob sklenitvi kredita in limita posredovani na elektronski naslov pobudnice, kakor tudi na njeno mobilno številko.

Na očitek, da ni ugotavljala kreditne sposobnosti pobudnice, banka odgovarja, da ugotavlja kreditno sposobnost skladno z veljavno zakonodajo in makrobonitentimi omejitvami financiranja potrošnikov. Glede na podatke pobudnice je bila slednja ob odobritvi obeh poslov kreditno sposobna.

V nadaljevanju banka podrobno navaja vstopе v Klik, ki so bili opravljeni med 18:42:28 in 21:58:02. Iz spiska je razvidno, da je bilo devet vstopov v mobilni Klik opravljenih z naprave, ki naj bi bila po trditvah pobudnice njena, tri vstopе v spletni Klik pa iz neznane naprave.

Vse transakcije, ki jim pobudnica oporeka, naj bi bile potrjene v elektronski denarnici pobudnice med 19:40:53 in 19:54:49, v skupni vrednosti 19.000,00 EUR.

Pobudnici je banka želela pomagati in je prodajnima mestoma v sodelovanju s procesnim centrom Bankart d.o.o. poslala finančne reklamacije zaradi zlorabe, kar pa ni bilo uspešno, ker so bile transakcije pred avtorizacijo potrjene v elektronski denarnici pobudnice. Pojasnjuje, da za take transakcije pod nobenim pogojem prodajnemu mestu ni mogoče poslati finančne reklamacije zaradi zlorabe.

Za prvo transakcijo v višini 2.500,00 EUR je banka pobudnici na njeno telefonsko številko poslala SMS sporočilo z vsebino:

»Pozdravljeni, na vaši kartici ****8698 smo zaznali transakcijo SPLET NAKUP, 16.07.2024 19:39:38, Revolut**8392*, 2.500,00 EUR in kartici omejili poslovanje. Če ste transakcijo opravili sami, odgovorite POTRDI in kodo 92 (primer: POTRDI 92).«.



Potrditveni SMS s pravilno vsebino je pobudnica poslala banki in s tem potrdila, da plačilo res izvaja sama. Prav tako ji je bilo ob 19:43:19 uri poslano sporočilo za transakcijo 3.000,00 EUR in je prejela potrditveni SMS od pobudnice.

Škoda, ki jo je utrpela pobudnica, je po stališču banke posledica njenega posredovanja osebnih in varnostnih podatkov tretji osebi. Navedeno predstavlja kršitev določil 132. člena ZPlaSSIED, ki določa, da mora uporabnik uporabljati plačilni instrument v skladu s pogoji, ki urejajo izdajo in uporabo plačilnega instrumenta ter takoj po prejemu plačilnega instrumenta zagotoviti vse razumne ukrepe, da zavaruje osebne varnostne elemente plačilnega instrumenta. V skladu z določili 3. odstavka 137. člena v povezavi s prej navedenim 132. členom ZPlaSSIED v takšnem primeru uporabnik odgovarja za celotni znesek neodobrene plačilne transakcije.

Ker med pobudnico in banko ni bil dosežen sporazum o rešitvi spora, izdaja posrednik v sporu na podlagi določbe drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije naslednje

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Pobuda ni utemeljena

Iz skope predstavitve banke, kako sta bili sklepani pogodbi o zvišanju limita in o osebnem kreditu, je mogoče sklepati, da je šlo za postopek, ki so ga generirali računalniški algoritmi. Nobenih trditev ni o izpolnjevanju dolžnosti banke po določbah Zakona o potrošniških kreditih (ZPotK-2). V 3. odstavku 7. člena je npr. določeno, da dajalec kredita potrošniku pisno na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov pravočasno pred sklenitvijo kreditne pogodbe brezplačno zagotovi predhodne informacije o kreditni pogodbi, na podlagi katerih potrošnik lahko primerja različne ponudbe in presodi ustreznost kreditne pogodbe glede na svoje potrebe in finančni položaj. V 10. členu je določena dolžnost banke, da oceni kreditno sposobnost potrošnika, kar napravi na podlagi potrebnih, zadostnih in sorazmernih informacij o prihodkih in izdatkih oziroma premoženjskem stanju potrošnika, ki jih pridobi od potrošnika in iz zbirk osebnih podatkov iz tretjega odstavka istega člena. O poizvedbi v zbirki osebnih podatkov je treba potrošnika predhodno obvestiti (3. odstavek 10. člena). Če bi banka ravnala v skladu z navedenimi določbami ZPotK-2, bi neizogibno morala komunicirati s pobudnico že pred samo sklenitvijo pogodb, pogodbi pa po vsej verjetnosti ne bi mogli skleniti prevaranti v imenu pobudnice (ker ne bi poznali vseh potrebnih podatkov in bi sklepanje zahtevalo več časa, kot ga imajo na voljo, da se prevara pravočasno ne odkrije in prepreči).

Ni pa mogoče pritrditi pobudnici, ki se sklicuje na določbo 96. člena Obligacijskega zakonika, ko zahteva, da se ji „vrne vse, kar je bilo pridobljeno na podlagi navedenih pogodb“. Na podlagi kreditne pogodbe je ona prejela denarna sredstva, ne banka. Vrnitvena dolžnost v primeru neveljavne pogodbe bi zato zadela njo in ne banko.

Pobudnica se sklicuje na spletno prevaro, a je šlo dejansko za telefonsko prevaro, s pomočjo spleta je bila prevara (tvezenje neznancev, da bo prejela 5000,00 EUR) le izpeljana.

Banka pravilno opozarja na določbo 132. člena ZPlaSSIED, ki določa, da mora uporabnik uporabljati plačilni instrument v skladu s pogoji, ki urejajo izdajo in uporabo plačilnega instrumenta ter takoj po prejemu plačilnega instrumenta zagotoviti vse razumne ukrepe, da



zavaruje osebne varnostne elemente plačilnega instrumenta. Manj prepričljivo (nepopolno) je njeno sklicevanje na določbo 3. odstavka 137. člena, po kateri naj bi v povezavi s prej navedenim 132. členom ZPlaSSIED, v takšnem primeru uporabnik odgovarjal za celotni znesek neodobrene plačilne transakcije. Po navedeni določbi uporabnik odgovarja, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica njegove prevare ali goljufije, ali če zaradi hude malomarnosti ni izpolnil ene ali več obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom v skladu s 132. členom. Za odgovornost pobudnica za celotno izgubo zaradi neodobrenih transakcij, je zato treba v tem primeru oceniti, ali je ravnala hudo malomarno, ko je neznancu zaupala podatke, ki bi jih morala varovati po določbi 132. člena ZPlaSSIED (osebne varnostne elemente plačilnega instrumenta). Hudo malomarno ravna tisti, ki ravna skrajno nepazljivo, tako kot ne bi ravnal noben razumen človek v enaki dejanski situaciji.

Pobudnica je zaupala osebi, ki je ni poznala in jo je nagovorila po telefonu s slabim znanjem slovenščine, torej popolnemu neznancu, podatke svoje bančne kartice in na telefon namestila njej neznano aplikacijo, ki je omogočala oddaljen dostop do njene elektronske naprave. Zakaj je tako ravnala kljub pogostim pozivom banke k varovanju osebnih podatkov, previdnosti in proti nalaganju neznanih aplikacij na svoje naprave? Razlog, ki ga ponuja, naj bi bil v tem, ker je neznancu verjela, da ji bo zagotovil izplačilo dobička, ki naj bi ga ustvarila z nakupom kriptovalut v letu 2020. Splošna življenjska izkušnja pove, da uporabljamo bančno kartico tedaj, ko nekaj plačujemo, torej ko razpolagamo z denarnimi sredstvi, ne pa tedaj, ko prejemamo plačilo. Enako velja za nekakšno aplikacijo, ki naj bi bila potrebna za prejem denarnega zneska.

Iz zapisnika, sestavljenega na Policijski postaji Murska Sobota, je razvidno, da je pobudnica zaznala, da je neznanec nekaj počel v spletni banki brez njenega sodelovanja in je posumila, „da bi lahko bilo kaj narobe“ v postopku, ki je trajal kakšno uro. Prejela je sporočilo banke, s katerim je bila zaprosena, da podpiše kreditno pogodbo in zvišanje limita. Kljub temu se očitno ni obrnila na banko za pojasnilo, saj tudi naslednjega dne ni dvignila slušalke, ko je prejela klic iz banke. Celotno ravnanje je v taki meri nerazumno, da dosega stopnjo hude malomarnosti, kar pomeni, da po določbi 132. člena ZPlaSSIED odgovarja za celotni znesek neodobrenih plačilnih transakcij sama in ne banka.

Mnenje v sporu zaradi neveljavnosti kreditne pogodbe – 7.1.2025

Pobudnica zatrjuje, da jo banka neupravičeno bremeni za vrnitev kredita. Kreditno pogodbo naj bi stornirala, sam kredit pa ji naj bi bil odtujen. Zanja je vprašljiva tudi hitra odobritev kredita osebi, ki ji je denar odtujila, saj je z naknadnim preverjanjem ugotovila, da se kredit ne bi smel niti odobrit zaradi kreditne nesposobnosti. Na naroku je povedala, potem ko ji je bila predložena kreditna pogodba, da podpis ni njen.

Banka je odgovorila, da je pobudnica dne 21.05.2024 pri kreditnemu posredniku LEVEL INVEST d.o.o., Cesta zmage 73, Maribor sklenila kreditno pogodbo za potrošniški kredit za nakup vozila. Kredit je bil istega dne v celoti črpan in na podlagi računa nakazan kreditnemu posredniku, pri katerem je pritožnica tudi kupila vozilo. Dne 04.06.2024 je pritožnica odstopila od Kreditne pogodbe, pri čemer je navajala, da naj bi šlo pri postopku nakupa vozila za prevaro, saj vozila ni prejela. Banka je uvedla interno preiskavo kreditnega procesa, o uvedbi katere je bila pritožnica obveščena, in pričela s postopkom ureditve odstopa od Kreditne pogodbe.



Po izvedeni interni preiskavi banka ni ugotovila nobenih nepravilnosti na njeni strani pri sklepanju kreditne pogodbe. Pritožnica je bila zato dne 24.07.2024 z dopisom pozvana, da vrne celoten znesek črpanega kredita z natečenimi obrestmi. V skladu s tretjim odstavkom 18. člena ZPotK-2 je namreč potrošnik, ki po črpanju kredita odstopi od kreditne pogodbe, dolžan v roku 30 dni od datuma odstopa vrniti celoten znesek glavnice z natečenimi pogodbenimi obrestmi, ki tečejo od datuma črpanja kredita dalje. Pritožnica do datuma priprave tega odgovora dolgovanega zneska še ni vrnila.

Na naroku je pooblaščenec banke navedel, da trenutno za pobudnico ni nobenih negativnih posledic, ima pa banka odprto terjatev do nje za glavnico.

Ker med pobudnico in banko ni bil dosežen sporazum o rešitvi spora, izdaja posrednik v sporu na podlagi določbe drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije naslednje

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Utemeljenost pobude je odvisna od odgovora na vprašanje, ali je bila kreditna pogodba veljavno sklenjena.

Če pobudnica ni izrazila volje za sklenitev kreditne pogodbe (je ni podpisala in je posrednik ponaredil njen podpis, da bi pridobil znesek kredita), pogodba (njen zapis) zanjo ni zavezujoča in lahko banka zahteva vrnitev kredita le od posrednika.

Če bi se izkazalo nasprotno, je pobudnica banki dolžna vrniti znesek kredita, ki je bil nakazan posredniku, čeprav ta pobudnici ni izročil vozila, ki je bil plačan s pomočjo bančnega kredita.

V tem postopku ni bilo mogoče odgovoriti na zgoraj zastavljeno vprašanje brez pritegnitve posrednika, ki pa se po navedbi banke sploh ne odziva na njene klice.

Mnenje v sporu zaradi spletne zlorabe – 7.1.2025

Pobudnica zahteva povrnitev zneska transakcije z dne 23. 9. 2024 v višini 630,00 EUR. Transakcija je bila izvedena z njeno Mastercard kartico pri nakupu preko prodajnega mesta »BIFINITY«. Znesek v višini 30, 00 EUR predstavlja nadomestilo za transakcije "Quasi Cash". Pobudnica zatrjuje, da navedene transakcije ni opravila, niti ni nikogar pooblastila, da opravi nakup namesto nje. Kartice ni izgubila, niti ji ni bila ukradena, ves čas jo je imela pri sebi.

Banka, ki zavrača zahtevo, da ponudnici povrne znesek 630,00 EUR, pojasnjuje, da je šlo pri navedeni transakciji za zavarovano spletno transakcijo. Za transakcijo je avtentikacijo izvedla pritožnica sama v Rekono OnePass aplikaciji. Pritožnica je bila o transakciji obveščena s SMS sporočilom na svojo telefonsko številko. Kot je razvidno iz slike zaslona iz avtorizacijskega sistema, je pritožnica opravila najprej transakcijo v višini 650,00 EUR, ki pa je bila zavrnjena. Pet minut kasneje je bila ponovno opravljena transakcija v višini 600,00 EUR, ki je bila potrjena v Rekono OnePass aplikaciji.

Iz dokumentacije in podatkov, vezanih na sporno transakcijo, po mnenju banke izhaja, da je mogoče v obravnavanem primeru pobudnici očitati, da ni postopala v skladu z določili Splošnih pogojev poslovanja z kartico Mastercard glede varovanja kartice pred zlorabo ter da je ravnala s hudo malomarnostjo, v posledici katere je prišlo do zlorabe njene Mastercard kartice ter



oškodovanja v skupnem znesku 630,00 EUR.

Banka še pojasnjuje, da znesek v višini 30,00 EUR predstavlja nadomestilo za transakcije "Quasi Cash". Nadomestilo za transakcije "Quasi Cash" se zaračuna vedno, kadar prodajno mesto v obračun pošlje transakcijo s kodo, ki opredeljuje "Quasi Cash" transakcijo. Splošni pogoji v poglavju »Splošno in opredelitev pojmov« opredelijo pojem "Quasi Cash" in da se nadomestilo za transakcije "Quasi Cash" zaračuna v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom. Cenik storitev za področje poslovanja z občani, veljaven od 02.09.2024, določa, da nadomestilo znaša 5,00 % od zneska transakcije.

Ker med pobudnico in banko ni bil dosežen sporazum o rešitvi spora, izdaja posrednik v sporu na podlagi določbe drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije naslednje

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Pobuda ni utemeljena.

Pobudnica ni odgovorila na trditve banke, postavljene v odgovoru na njeno pobudo. Poleg tega se trditve banke skladajo s splošno sprejetim prepričanjem, na katerem temelji celotno kartično poslovanje, namreč, da sama bančna kartica, tudi če bi do nje na kakršenkoli način prišla druga oseba, še ne omogoča plačevanja.

Po neprerekanih trditvah banke je avtentikacijo transakcijo izvedla pobudnica sama v Rekono OnePass aplikaciji. O transakciji je bila obveščena s SMS sporočilom na svojo telefonsko številko. Ob takem dejanskem stanju njeni zahtevi za povrnitev zneska 630,00 EUR ni mogoče pritrditi.

Mnenje v sporu zaradi neodobrenih transakcij – 6.2.2025

Pobudnica je v pobudi navedla samo to, da je prišlo do spletne transakcije v skupnem znesku 30.000,00 EUR. Iz pobudi priložene kazenske ovadbe, ki jo je vložila na Policijski postaji Kamnik, pa je naznanila, da jo je dne 22. 6. 2024 po telefonu poklical neznanec in ji rekel, da ima v kripto valutah 2.300,00 EUR. Čeprav nikoli ni trgovala s kripto valutami, jo je prepričal, da se je denar zaslužil z robotskim trgovanjem. Poslušala je njegova navodila in si na telefon namestila aplikacijo AnyDesk. Storilec je nato zahteval, naj gre v e-banko, kjer se je prijavila in vtipkala svoje geslo. Potem ji je narekoval kje in kaj naj tipka. V tem času po navodilu storilca ni smela gledati sms sporočil, ki so prihajala, češ da ima slab signal. Komunikacija je trajala približno dve uri, ko je bil signal prekinjen. Po ponovnem klicu neznanca ji je ta povedal, da je transakcija ustavljena, ker banka ne dela več. Povedal ji je še, da jo bodo iz banke klicali in naj jim reče, da je vse sama tipkala. Ko je nato pri banki preverjala, koliko ima denarja, so ji povedali, da je njen račun blokiran in da ima kredit v višini 33.000,00 EUR.

Banka v odgovoru na pobudo k navedbam pobudnice dodaja, da so neznane osebe s pomočjo aplikacije za oddaljen dostop vstopile v pobudnično e-banko in najele kredit v višini 26.100,00 EUR, pri čemer so nastali še stroški, vzeli izredni limit v višini 6.700,00 EUR, pri čemer so tudi nastali stroški, izvedli prenos 5.200,00 EUR z varčevalnega računa na osebni račun, nato pa izvedli 12 kartičnih plačil po 2.500,00 EUR na prodajnem mestu Bifinity Deposit. Pri tem banka navaja, da je pobudnici poslala več opozoril o sumljivih transakcijah, pobudnica pa se je odzvala s potrditvenima SMS-oma.



Banka navaja, da je želela pobudnici pomagati in prodajnemu mestu v sodelovanju s procesnim centrom Bankart d.o.o. poslati finančne reklamacije zaradi zlorabe. Te pa žal niso bile možne, saj so bile transakcije potrjene v elektronski denarnici.

Glede na to je banka mnenja, da ne gre za neodobrene transakcije oziroma da pobudnica ni ravnala s skrbnostjo, ki se pričakuje od povprečnega človeka in po oceni banke ni upoštevala niti tistega, kar bi v dani situaciji upošteval vsak, tudi manj skrben človek. Banka zato meni, da je pobudnica ravnala s hudo malomarnostjo, zaradi česar je sama odgovorna za celotno izgubo zneskov skladno z določbo tretjega odstavka 137. člena Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED, Uradni list RS, št. 7/18, 9/18 – popr. in 102/20).

Banka dodaja še, da vseskozi seznanja stranke in jih obvešča, da je v zadnjem času zaznala povečano število finančnih zlorab ter jih poziva k varovanju osebnih podatkov, previdnosti in da naj ne nalagajo neznanih aplikacij na svojo napravo. Tudi pobudnici je pred obravnavanimi transakcijami poslala šest takih varnostnih opozoril, zadnje 10. 5. 2024.

Na naroku 25. 9. 2024 sta se stranki dogovorili, da bosta poskusili zadevo končati s sporazumom. Vendar pa po večkratnem pozivu posrednika v sporu odgovora pobudnice ni bilo, zaradi česar je posrednik ugotovil, da do sporazuma ni prišlo. Zato je na podlagi določbe drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS izdal to nezavezujoče mnenje.

Pobuda ni utemeljena.

Ni dvoma, da je pobudnica omogočila neznani osebi, da je z aplikacijo AnyDesk prišla do oddaljenega dostopa do njenega telefona in s tem tudi do dostopa do njene e.banke. Iz njenega opisa dogodkov sledi, da je pobudnica nato po nareku neznanca sama izvedla in avtenticirala vse obravnavane transakcije. V tem primeru gre za odobrene transakcije, za katere banka glede na določbo prvega odstavka 136. člena ZPlaSSIED (skladno s katero plačnikov ponudnik plačilnih storitev (banka) odgovarja za izvršitev plačilne transakcije brez plačnikovega soglasja (neodobrena plačilna transakcija)) ne odgovarja.

Če pa je transakcije preko oddaljenega dostopa do pobudničine spletne banke izvajal neznan storilec, so transakcije neodobrene, saj jih ni odobrila pobudnica. V tem primeru banka načeloma odgovarja za transakcije, svoje (objektivne, ne glede na krivdo) odgovornosti pa se lahko reši, kadar je izvršitev transakcije posledica uporabnikove prevare ali goljufije ali če je uporabnik ravnal naklepno ali zaradi hude malomarnosti (tretji odstavek 137. člena ZPlaSSIED).

Za odločitev o tem, kdo naj nosi škodo, nastalo zaradi transakcij, opravljenih v nasprotju s pobudnikovo voljo, je zato treba odgovoriti na vprašanje, ali je pobudnica kršila pogoje, ki urejajo uporabo plačilnega instrumenta, in pri tem ravnala s hudo malomarnostjo.

S tem, ko je omogočila, da je nekdo tretji z uporabo aplikacije AnyDesk prišel do njene spletne banke, je pobudnica kršila obveznost, ki ji jo v zvezi s plačilnimi instrumenti in osebnimi varnostnimi elementi nalaga določba 132. člena ZPlaSSIED. Ta določa, da uporabnik uporablja plačilni instrument v skladu s pogoji, ki urejajo izdajo in uporabo plačilnega instrumenta ... ter takoj po prejemu plačilnega instrumenta zlasti zagotovi vse razumne ukrepe, da zavaruje osebne varnostne elemente plačilnega instrumenta.

Vprašanje je, ali je pobudnica pri tem ravnala hudo malomarno. Hudo malomarnost predstavlja



ravnanje, pri katerem oseba ravna z manjšo skrbnostjo od skrbnosti, ki se v posameznem primeru pričakuje od vsakega razumnega človeka. Kaj se pričakuje od vsakega razumnega človeka, pa se presoja upoštevajoč okoliščine posameznega primera. Po mnenju posrednika v sporu ravnanje, ko nekdo omogoči neznani osebi oddaljen dostop do njegove spletne banke, odstopa od ravnanja vsakega razumnega uporabnika bančnih storitev in zato ravna s hudo malomarnostjo. V času, ko je opozarjanje na spletne prevare v javnih medijih in preko pogostih opozoril bank izjemno obsežno, je razumno pričakovati, da so uporabniki bančnih storitev s tem dobro seznanjeni, zato je že od manj skrbnega uporabnika mogoče pričakovati, da neznancu ne bo omogočil takega oddaljenega dostopa. Poleg tega ni mogoče prezreti, da je banka pobudnico med potekom transakcij opozarjala na njihovo nenavadnost in jo pozivala, da jih posebej potrdi s potrditvenim SMS-om, kar je pobudnica kar dvakrat tudi storila. Banka torej za obravnavane finančne transakcije ne more biti odgovorna.

Mnenje v sporu zaradi neodobrenih transakcij – 17.2.2025

Pobudnica je v pobudi, poslani z elektronsko pošto dne 13. 11. 2024, navedla samo to, da prosi za podatke, kaj vse se je dogajalo na rekoni od 7. 11. do 9. 11., ker ona transakcij ni potrjevala, ni dobila nobenega sporočila na koliko obrokov, ni nič kupovala, kateri pin je bil uporabljen (ona ga ni spreminjala). Trdila je, da gre za vdor v njene račune in odtegnitev sredstev, za krajo. Na poziv IRPS je pojasnila, za katero banko se gre.

Pobudnica je nato svojo pobudo dopolnila dne 6. 12. 2024. Tam je navedla, da je oddelek za kartično poslovanje banke zavrnil njeno reklamacijo zaradi zlorabe kreditne kartice, češ da je bila transakcija potrjena s strani Rekone z njenim uporabniškim geslom, ki ga je nastavila ob registraciji, kar pa ne drži. Trdi, da je bilo njeno geslo spremenjeno dne 7. 11. ob 10.50, nakar je nekdo zlorabil njen mastercard v višini 1.000,00 EUR. Pobudnica trdi, da gesla ni spremenila in ni opravila transakcij za prodajno mesto Binance.com ter da z digitalnimi valutami ni nikoli trgovala. Odtegnjeno je bilo celo več sredstev, kot je dovoljeno, saj je bilo poleg dveh transakcij v zneskih 950,00 EUR in 50,00 EUR, odtegnjenih še 50,00 EUR, tako da skupna škoda znaša 1.050,00 EUR.

Po navedbah pobudnice je prišlo brez njene vednosti in privolitve še do odtegnitve 370,00 EUR z njene debitne kartice. Opravljen je bil spletni nakup na Bifinity in tega ona ni opravila. Obe kartici sta bili takoj blokirani.

Pobudnica navaja še, da so bila poleg tega opravljena tudi sporna plačila na TRR v zneskih 10,00 EUR, 5,00 EUR in 750,00 EUR. Skupna škoda tako po trditvah pobudnice znaša 2.150,00 EUR. Oškodovanje je prijavila policiji.

Banka v odgovoru na pobudo pojasnjuje, da je šlo pri transakcijah preko spleta za zavarovane spletne transakcije, ki so bile vse potrjene z Rekono SMS močno avtentikacijo. O njih je bila pobudnica obveščena še s SMS sporočilom na njeno telefonsko številko, a je vse transakcije uspešno potrdila preko avtorizacijskega sistema. Pri dveh transakcijah z obročno kartico je šlo za „Quasi Cash“ transakciji, zaradi česar je morala pobudnica plačati tudi stroške v skupni višini 50,00 EUR. O zatrjevani spremembi dostopnega gesla za Rekono je banka navedla, da je ugotovila, da je bilo geslo res zamenjano. Za njegovo zamenjavo pa je bilo treba poznati številko kartice, PIN kodo in dostop do ponudnične elektronske pošte. O zamenjavi gesla je bila po trditvah banke pobudnica obveščena s SMS sporočilom in pozivom, naj banki takoj sporoči, če zamenjave ni opravila sama - tega pobudnica ni storila. Pri tem pa banka pripominja, da je pobudnica v razgovoru z bančno uslužbenko navedla, da je na mobilno



napravo namestila programsko opremo za oddaljen dostop AnyDesk. Glede na to je banka mnenja, da pobudnica ni ravnala s skrbnostjo, ki se pričakuje od povprečno skrbnega človeka, njeno ravnanje pa je bilo v nasprotju z določbami 132. člena Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED, Uradni list RS, št. 7/18, 9/18 – popr. in 102/20) in s Splošnimi pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev, s katerimi je predpisano skrbno ravnanje uporabnika kartice. Banka zato meni, da je pobudnica ravnala s hudo malomarnostjo, zaradi česar je sama odgovorna za celotno izgubo zneskov skladno z določbo tretjega odstavka 137. člena ZPlaSSIED. V bistvenem enako meni banka tudi o plačilnih transakcijah v zvezi s takojšnjimi plačili v zneskih 750,00 EUR in 5,00 EUR. Za oba zneska je banka posredovala zahtevek za njuno vračilo. Za znesek 5,00 EUR je prejela odgovor hranilnice, da prejemnik sredstev zavrača vračilo, za znesek 750,00 EUR pa odgovor Unicredit banke d.d., da se njihova stranka ne odziva.

Banka na koncu predlaga, naj posrednik za izvensodno reševanje potrošniških sporov izda negativno mnenje.

Na naroku 20. 1. 2025 je pobudnica želela ta spor povezati z odplačilom kredita, ki ga ima pri banki in ga zaradi obravnavanega oškodovanja ne more odplačevati. O tem sta se stranki dogovorili, da bosta poskusili vprašanje plačevanja kredita rešiti izven tega postopka. Glede oškodovanj pobudnice do sporazuma med njo in banko ni prišlo. Zato je posrednik v sporu na podlagi določbe drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS (v nadaljevanju: Pravila) izdal to nezavezujoče mnenje.

Pobuda ni utemeljena.

Postopek posredovanja v potrošniškem sporu je kombiniran posredovalno-predlagalni postopek (prvi odstavek 12. člena Pravil), ki ni primeren za ugotavljanje in dokazovanje zapletenih dejanskih vprašanj: v tem primeru vprašanja, kako je v resnici prišlo do odtujitve pobudničinega denarja. Pobudnica trdi, da ni nikomur dala varovalnih podatkov, potrebnih za uporabo njenih kartic in njene mobilne banke. Banka pa prepričljivo opisuje, da so bile transakcije izvedene z močno avtentikacijo, za katero zgleda, kot da jo je opravila pobudnica. Pri tem opozarja, da je pobudnica njeni uslužbenki v telefonskem razgovoru omenila, da si je na telefon namestila aplikacijo AnyDesk.

Glede na to, kar je navedeno v prejšnjem odstavku, posrednik v tem nezavezujočem mnenju izhaja iz predpostavke, da so bile transakcije avtentificirane in da so bili osebam, ki so odobrile sporna plačila, poznani vsi osebni podatki, brez katerih teh transakcij ne bi bilo mogoče izvesti, do njih pa so prišli s pomočjo aplikacije AnyDesk, ki jim je omogočila oddaljen dostop in prevzem nadzora nad pobudničinim telefonom.

V tem primeru gre torej za neodobrene transakcije, saj jih ni odobrila pobudnica. Banka načeloma odgovarja za neodobrene transakcije, svoje (objektivne, ne glede na krivdo) odgovornosti pa se lahko reši, kadar je izvršitev transakcije posledica uporabnikove prevare ali goljufije ali če je uporabnik ravnal naklepno ali zaradi hude malomarnosti (tretji odstavek 137. člena ZPlaSSIED).

Za odločitve o tem, kdo naj nosi škodo, nastalo zaradi transakcij, opravljenih v nasprotju s pobudničino voljo, je zato treba odgovoriti na vprašanje, ali je pobudnica kršila pogoje, ki urejajo uporabo plačilnega instrumenta, in pri tem ravnala s hudo malomarnostjo.

S tem, ko je omogočila, da je nekdo tretji z uporabo aplikacije AnyDesk lahko prevzel nadzor



nad njenim telefonom, s tem pa tudi do pobudničine mobilne banke, je pobudnica kršila obveznost, ki ji jo v zvezi s plačilnimi instrumenti in osebnimi varnostnimi elementi nalaga določba 132. člena ZPlaSSIED. Ta določa, da uporabnik uporablja plačilni instrument v skladu s pogoji, ki urejajo izdajo in uporabo plačilnega instrumenta ... ter takoj po prejemu plačilnega instrumenta zlasti zagotovi vse razumne ukrepe, da zavaruje osebne varnostne elemente plačilnega instrumenta. Podobne določbe imajo tudi splošni pogoji banke.

Vprašanje je, ali je pobudnica pri tem ravnala hudo malomarno. Hudo malomarnost predstavlja ravnanje, pri katerem oseba ravna z manjšo skrbnostjo od skrbnosti, ki se v posameznem primeru pričakuje od vsakega razumnega človeka. Kaj se pričakuje od vsakega razumnega človeka, pa se presoja upoštevajoč okoliščine posameznega primera. Po mnenju posrednika v sporu ravnanje, ko nekdo omogoči neznani osebi oddaljen dostop do njegove spletne banke, odstopa od ravnanja vsakega razumnega uporabnika bančnih storitev in zato ravna s hudo malomarnostjo. V času, ko je opozarjanje na spletne prevare v javnih medijih in preko pogostih opozoril bank izjemno obsežno, je razumno pričakovati, da so uporabniki bančnih storitev s tem dobro seznanjeni, zato je že od manj skrbnega uporabnika mogoče pričakovati, da neznancu ne bo omogočil takega oddaljenega dostopa. Poleg tega ni mogoče prezreti, da je banka pobudnico s sms sporočilom opozorila, da je bilo njeno geslo v Rekono aplikaciji spremenjeno in naj ji sporoči, če spremembe ni opravila ona, a se pobudnica na opozorilo ni odzvala. Banka torej za obravnavane finančne transakcije ne more biti odgovorna.

Mnenje v sporu zaradi neodobrenih transakcij – 18.2.2025

Pobudnik zatrjuje, da je bil žrtev spletne prevare. Na spletni trgovini je kupil izdelek, ki naj bi ga plačal po povzetju, prav z razlogom, da ne bo ogoljufan. Trgovec mu je po SMS sporočil, da je blago predano Pošti Slovenija. Naslednji dan mu je Pošta Slovenija po SMS sporočila, da so podatki naslovnika pomanjkljivi. Dodana je bila spletna stran, na kateri naj bi popravil podatke (Ivandol je pošta Leskovec in ne Krško). Istočasno pa je bilo zahtevano plačilo dodatnega stroška 75 centov ali pa se pošiljka vrne prodajalcu. Takoj je reagiral in nakazal znesek. Trenutek zatem je prejel SMS banke o plačilu in to 630,36 na Booking. Tisti trenutek sploh ni vedel, za kaj gre. Poklical je hči, ki mu je povedala, da so posredi hekerji in naj nemudoma pokliče poslovalnico banke v Krškem. Bančna uslužbenka mu je svetovala, da takoj prekliče kartico in se zgloži v poslovalnici, da se naredi zapisnik. Pobudnik (tedaj kot pritožnik) je v pritožbenem obrazcu označil, da navedene transakcije ni opravil, niti ni nikogar pooblastil, da opravi nakup namesto njega. Kartice ni izgubil, niti mu ni bila ukradena, ves čas jo je imel pri sebi.

Pobudnik dodaja, da se na izpisku poslovanja po kartici vidi izplačilo v valuti. Zato je jasno, da plačila na Booking ni izvedel sam. Ker je upokojenec, je zanj to hud finančni udarec.

Banka, ki zavrača zahtevek pobudnika, v odgovoru pojasnjuje, da je šlo pri transakciji za zavarovano spletno transakcijo. Za transakcijo je avtentikacijo izvedel pritožnik sam v Rekono OnePass aplikaciji. Pritožnik je bil o transakciji obveščen z SMS sporočilom na svojo telefonsko številko. Kot je razvidno iz priložene slike zaslona iz avtorizacijskega sistema, je pritožnik transakcijo uspešno potrdil dne 30. 9. 2024 ob 12:47. Iz navedenega izhaja, da pritožnik ni postopal vsaj kot povprečno skrbna oseba, saj se od povprečno skrbne osebe pričakuje, da ne izvaja transakcij, v kolikor pred izvedbo transakcije ne preveri, ali bo denarna sredstva prejela upravičena oseba.

Iz dokumentacije in podatkov, vezanih na sporno transakcijo, po mnenju banke izhaja, da je



mogoče v obravnavanem primeru pritožniku očitati, da ni postopal v skladu z določili Splošnih pogojev poslovanja z kartico Mastercard (v nadaljevanju: Splošni pogoji) glede varovanja kartice pred zlorabo ter da je ravnal s hudo malomarnostjo, v posledici katere je prišlo do zlorabe njegove Mastercard kartice ter oškodovanja v skupnem znesku 630,36 EUR (oziroma 5.454,00 HKD).

Splošni pogoji v poglavju »Izguba, kraja ali zloraba kartice« določajo, da uporabnik v primeru neodobrene plačilne transakcije, ki bi nastala zaradi prevare, naklepa ali hude malomarnosti uporabnika, le-ta krije vso škodo. Enako določa tudi 3. odstavek 137. člena Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdaje elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED), ki določa, da uporabnik krije celotno izgubo zneskov iz drugega in tretjega odstavka prejšnjega člena (tj. znesek neodobrene plačilne transakcije in v zvezi s transakcijo zaračunanimi nadomestili), če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabnikove prevare ali goljufije, ali če uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil ene ali več obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom v skladu s 132. členom navedenega zakona (tj. obveznost uporabnika plačilni instrument uporabljati v skladu s pogoji, ki urejajo izdajo in uporabo plačilnega instrumenta, zlasti zagotovitev vseh razumnih ukrepov za zavarovanje osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta).

V skladu s Splošnimi pogoji se od uporabnika glede izpolnjevanja obveznosti v zvezi z uporabo plačilnega instrumenta, tj. Mastercard kartice, zahteva, da:

- mora uporabnik kartico skrbno hraniti in ravnati z njo kot dobre gospodar, in sicer tako da prepreči izgubo, krajo ali nepooblaščen uporabo kartice in vpogled v PIN (poglavje »Uporaba kartice« str. 3);
- se lahko uporabnik o varni uporabi kartic, varnem spletnem nakupovanju in zaščiti mobilne naprave pouči s pomočjo objav na spletni strani banke (Varna uporaba kartic; Priporočila za varno internetno poslovanje).

Za banko je ključno, da pobudnik ni izvedel nobene transakcije v višini 0,75EUR, pač pa je izvedel avtentikacijo v Rekono OnePass aplikaciji za znesek 630,36 EUR. V kolikor bi pobudnik ravnal z vso skrbnostjo, transakcije ne bi potrdil v Rekono OnePass aplikaciji, saj je pri potrditvi razvidna višina transakcije, ki se potrjuje, prav tako je razvidno prodajno mesto za katero se potrjuje transakcija in torej se ni izpisalo »Pošta Slovenije« temveč »Booking.comAttr«.

Glede spletnih prevar je banka stranke večkrat opozarjala in jih hkrati pozvala k večji pazljivosti. Prav tako je banka stranke opozarjala o zlorabah in s tem v zvezi v spletni banki ter na spletnih strani banke objavila opozorilna obvestila. Nenazadnje pa tudi Splošni pogoji napotujejo na vsebine glede varne uporabe plačilnih kartic ter pogostih načinov spletnih zlorab, s katerimi je priporočljivo, da se uporabniki kartic seznani in s tem pripomorejo k preprečevanju zlorab.

Ker med pobudnikom in banko ni bil dosežen sporazum o rešitvi spora, izdaja posrednik v sporu na podlagi določbe drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije naslednje

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Pobuda je utemeljena.

Če uporabnik plačilne storitve, tako kot v tem primeru pobudnik, trdi, da ni odobril izvršene plačilne transakcije, zgolj uporaba plačilnega instrumenta, ki jo evidentira (v tem primeru)



banka, po določbi 3, odstavek 148. člena ZPlaSSIED ni nujno zadosten dokaz, da je plačnik odobril plačilno transakcijo ali da je goljufal ali da naklepno ali iz hude malomarnosti ni izpolnil ene ali več obveznosti iz 132. člena istega zakona. Banka mora zagotoviti dokaze, da je uporabnik plačilne storitve ravnal goljufivo, s prevaro ali hudo malomarno.

Banka ne nasprotuje trditvi pobudnika, da je bil žrtev spletne prevare. Za žrtev spletne prevare ni mogoče trditi, da je odobrila plačilno transakcijo. Pobudnik je verjel, da plačuje Pošti Slovenije znesek 0,75 EUR, dejansko pa je plačal 630,36 EUR na „Booking.comAttr“. Kljub avtentikaciji ni šlo za odobreno plačilo.

Banka se pravilno sklicuje na določbo 3. odstavek 137. člena ZPlaSSIED, po kateri uporabnik krije znesek neodobrene plačilne transakcije in v zvezi s transakcijo zaračunanimi nadomestili, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabnikove prevare ali goljufije, ali če uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil ene ali več obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom v skladu s 132. členom ZPlaSSIED (tj. obveznost uporabnika plačilni instrument uporabljati v skladu s pogoji, ki urejajo izdajo in uporabo plačilnega instrumenta, zlasti zagotovitev vseh razumnih ukrepov za zavarovanje osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta).

Po povedanem je ključno vprašanje v tej zadevi, ali je pobudniku mogoče očitati hudo malomarnost, ko je potrdil napačno plačilo. Gotovo ni bil dovolj pozoren pri potrjevanju transakcije, a premajhna pozornost še ne pomeni hude malomarnosti. Hudo malomarno je ravnanje, ki je skrajno nepazljivo in ne že tako, ki odstopa od ravnanja povprečno skrbne osebe, kot zmotno meni banka.

Seveda se od vsakogar pričakuje, da preveri, ali nakazuje pravi znesek pravi osebi. Vendar pa je treba pri presoji skrbnosti upoštevati konkretne okoliščine vsakega primera, pa tudi osebne lastnosti tistega, čigar ravnanje se presoja. Pobudnik je pričakoval pošto pošiljko in je prejel SMS sporočilo, ki je bilo po videzu od Pošte Slovenija. Ker je bila v njegovem naslovu res pomanjkljivost, očitana v SMS sporočilu, se ni zdelo povsem nesmiselno, da nekdo terja popravek. Na priloženi obrazec gotovo ni sam vpisal zneska 630,36 EUR, glede na potek predhodnega dogajanja pa je bil prepričan, da znesek 0,75 EUR nakazuje Pošti Slovenija. Ker je pobudnik starejša oseba (upokojenec), mora biti tudi kriterij za presozo hude nepazljivosti nekoliko milejši.

Banka se sklicuje na svoja opozorila pred spletnimi prevarami. Ta gotovo ozaveščajo uporabnike plačilnih instrumentov in s tem znižujejo prag, nad katerim neskrbno ravnanje postaja ne le malomarno, pač pa lahko preide v hudo malomarno ravnanje. Vendar pa splošna (in pogosto dolgovezna) brezčasna opozorila na spletne prevare ne morejo imeti enakega učinka kot konkretna opozorila, npr. da se prevaranti v zadnjem času poslužujejo logotipov znanih podjetij, npr. Pošte Slovenije z dodanim opisom najpogostejših načinov prevar. Da bi pa pobudnik prejel tako opozorilo, pa ni izkazano.

Po zgoraj povedanem je bilo pobudnikovo ravnanje sicer malomarno, a ni doseglo stopnje hude malomarnosti. Zato niso izpolnjeni pogoji, da sam krije izgubo zaradi sporne plačilne transakcije po določbi 3. odstavek 137. člena ZPlaSSIED.

Mnenje v sporu zaradi neodobrenih transakcij – 25.2.2025

Pobudnica je v pobudi, ki jo je vložila njena hči kot pooblaščenka, navedla, da je bila 12. 7. 2024



žrtev spletne goljufije. Ker ni vedela, da je prevarantom omogočila dostop do spletne banke, so ji izpraznili osebni račun, varčevalni račun, povečali limit in vzeli hitri kredit ter izpraznili tudi hčerkin račun, na katerem je bila pooblaščenka. Ves ta denar, ki je bil v kratkem času zbran na pobudničinem bančnem računu, je šel v nakup kripto valut v 25 transakcijah. Transakcije so se začele ob 17:49, kreditna pogodba je bila sklenjena ob 18:30, izredni limit ob 18:31, nato pa so se transakcije nadaljevale. Bankin algoritem je po trditvah pobudnice zaznal anomalijo šele nekaj pred 20:00 uro. Pobudnica ni nikoli poslovala s tako velikimi zneski, zato bi banka morala prej zaznati, da je nekaj narobe. Pobudnica je bila že takrat v trajnem bolniškem staležu, leta 2025 pa bi se morala upokojiti. Oba njena dohodka nista dovolj za preživetje po odtrganem obroku kredita. Pobudnica je prosila banko za pomoč, če bi se lahko dogovorila vsaj za oprostitev stroškov in obresti kredita ter dela kredita.

Banka je v odgovoru na pobudo navedla, da iz policijskega zapisnika izhaja, da je pobudnica 12. 7. 2024 okrog 11:00 ure videla na Facebooku oglas, da vračajo denar oškodovancem. Ker je bila sama pred leti oškodovana, se je odločila, da jih kontaktira. Nato je prejela telefonski klic neznanega moškega, ki ji je povedal, da bo denar dobila nazaj. Neznanec ji je dal navodila za namestitve aplikacij Supremo in Binance, nato pa je po njegovih navodilih odprla aplikacijo in vnesla številko kartice. Do zlorabe je torej po stališču banke prišlo zato, ker je pobudnica neznanim osebam omogočila oddaljen dostop do svoje naprave, s tem pa so pridobili tudi dostop do njenih osebnih/kartičnih podatkov in e-banke. Ko so vstopili v e-banko, so najeli kredit 40.000,00 EUR, pri čemer so nastali še stroški, najeli izredni limit, pri čemer so prav tako nastali stroški, izvedli prenos zneska 6.200,00 EUR z računa hčere, prenos z varčevalnega računa 1.900,00 EUR, končno pa izvedli 25 kartičnih plačil po 2.500,00 EUR, skupno torej 62.500,00 EUR v roku približno 2 ur. Banka poudarja, da so pobudnico ob 19:48 uri klicali, ker so želeli zvedeti, ali sama opravlja transakcije; potrdila je, da transakcije nakupa kripto valut opravlja sama in šele po dodatnih vprašanjih in poizvedovanju agentke se je končno zavedala, da gre najverjetneje za goljufijo, zato so v banki izvedli vse potrebne blokacije.

Banka je navedla še, da so bile vse transakcije, ki jim pobudnica oporeka, izvedene in potrjene v elektronski denarnici pobudnice. Pobudnici je želela pomagati in prodajnemu mestu v sodelovanju s procesnim centrom Bankart d.o.o. poslati finančne reklamacije. Žal pa to ni bilo mogoče, saj so bile transakcije potrjene v elektronski denarnici.

Na koncu banka opozarja, da je bilo pobudnici na njeno telefonsko številko že za prvo transakcijo v višini 2.500,00 EUR poslano SMS sporočilo, da so na njeni kartici zaznali transakcijo SPLETNI NAKUP Bifinity Deposit in da so kartici omejili poslovanje; pozvali so jo, naj v primeru, da je nakup opravila sama, odgovori POTRDI in kodo 78. Pobudnica je banki SMS s potrditveno kodo tudi poslala in s tem potrdila, da plačilo res izvaja ona sama.

Glede na to je banka mnenja, da je pobudnica ravnala v nasprotju z določbami 132. člena Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED, Uradni list RS, št. 7/18, 9/18 – popr. in 102/20). Banka meni, da je pobudnica ravnala s hudo malomarnostjo, zaradi česar je sama odgovorna za celotno izgubo zneskov skladno z določbo tretjega odstavka 137. člena ZPlaSSIED.

Na naroku dne 13. 12. 2024 je pooblaščenec pobudnice vložil novo vlogo, ki je bila vročena pooblaščenkam banke, narok pa je bil preložen, da je banka lahko odgovorila na navedbe v tej vlogi. V njej je pooblaščenec pobudnice opozoril, da iz odgovora banke na pobudo izhaja, da je bilo v pobudnično e-banko ob 18:00:52 uri hkrati dostopano preko dveh IP naslovov, ki se nahajata na različnih lokacijah, zato je najmanj takrat obstajal sum, da je prišlo do resne anomalije, kar banki ni moglo ostati neznano. Navedel je še, da banka ni ravnala v skladu z ZPPDFT-2, ker ni opravila pregleda stranke pri transakciji, večji od 15.000,00 EUR. Če bi preverila stanje, bi banka vedela, da je pobudnica prodajalka, da se ni nikoli ukvarjala z nakupom kriptovalut, da ni potrebovala kredita in izrednega limita, kar utemeljuje sum kaznivega dejanja, katerega izvajanje bi morala



banka preprečiti. Po mnenju pobudničnega pooblaščenca je šlo v tem primeru tudi za sum pranja denarja.

Banka je na navedbe iz omenjene vloge odgovorila, da je opravila pregled stranke po ZPPDFT-2 ob sklenitvi poslovnega razmerja s pobudnico, v obravnavanem primeru pa ji ga ni bilo treba opraviti ponovno, saj ni šlo za nova poslovna razmerja, ampak za posle v okviru že obstoječega razmerja med njo in pobudnico.

V novi vlogi z dne 17. 1. 2025 je pooblaščenec pobudnice še bolj natančno in obširno utemeljeval, zakaj je v tem primeru prišlo do kršenja ZPPDFT-1 in zakaj so bile transakcije, s katerimi je bila oškodovana pobudnica, zelo nenavadne in sumljive z vidika pranja denarja.

Banka je v odgovoru na to vlogo ponovila, da je pravilno izvajala vse ukrepe po ZPPDFT-1. Ponovno je poudarila, da je že ob prvi zaznani transakciji poslala pobudnici opozorilo s pozivom, naj pošlje potrditveni SMS, če transakcijo izvaja sama, kar je pobudnica tudi storila. Banka trdi tudi to, da zgolj različni IP naslovi ne predstavljajo faktorja, zaradi katerega bi bila transakcija sumljiva, saj je namen spletnih bank ravno v tem, da lahko stranke dostopajo do njih s kateregakoli IP naslova, pri čemer pa je bistveno, da so aplikacije in spletne banke zavarovane s standardi močne avtentikacije strank.

Na naroku 20. 1. 2025 do sporazuma med pobudnico in banko ni prišlo. Zato je posrednik v sporu na podlagi določbe drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS (v nadaljevanju: Pravila) izdal to nezavezujoče mnenje.

Pobuda je delno utemeljena.

V tej zadevi ni sporno, da je pobudnica 12. 7. 2024 sama navezala stik z neznancem, za katerega je mislila, da ji bo pomagal priti nazaj do denarja, za katerega je bila ogoljufana pred 5 do 6 leti. Na njegovo zahtevo je naložila na svojo napravo aplikaciji Supremo in Binance ter odprla e-banko. Z namestitvijo aplikacije Supremo je neznancu omogočila oddaljen dostop do svoje naprave, s tem do svoje spletne banke, v kateri je neznanec nato izvedel vse obravnavane finančne transakcije. Te transakcije so neodobrene, saj jih ni odobrila pobudnica. Banka načeloma odgovarja za neodobrene transakcije, svoje (objektivne, ne glede na krivdo) odgovornosti pa se lahko reši, kadar je izvršitev transakcije posledica uporabnikove prevare ali goljufije ali če je uporabnik ravnal naklepno ali zaradi hude malomarnosti (tretji odstavek 137. člena ZPlaSSIED).

Za odločitev o tem, kdo naj nosi škodo, nastalo zaradi transakcij, opravljenih v nasprotju s pobudničino voljo, je zato treba odgovoriti na vprašanje, ali je pobudnica kršila pogoje, ki urejajo uporabo plačilnega instrumenta, in pri tem ravnala s hudo malomarnostjo.

S tem, ko je omogočila, da je nekdo tretji z uporabo aplikacije Supremo lahko prevzel nadzor nad njeno napravo, s tem pa tudi pridobil dostop do njene spletne banke, je pobudnica kršila obveznost, ki ji jo v zvezi s plačilnimi instrumenti in osebnimi varnostnimi elementi nalaga določba 132. člena ZPlaSSIED. Ta določa, da uporabnik uporablja plačilni instrument v skladu s pogoji, ki urejajo izdajo in uporabo plačilnega instrumenta ... ter takoj po prejemu plačilnega instrumenta zlasti zagotovi vse razumne ukrepe, da zavaruje osebne varnostne elemente plačilnega instrumenta.

Vprašanje je, ali je pobudnica pri tem ravnala hudo malomarno. Hudo malomarnost predstavlja ravnanje, pri katerem oseba ravna z manjšo skrbnostjo od skrbnosti, ki se v posameznem primeru pričakuje od vsakega razumnega človeka. Kaj se pričakuje od vsakega razumnega človeka, pa se presoja upoštevajoč okoliščine posameznega primera. Po mnenju posrednika v sporu ravnanje, ko nekdo omogoči neznanemu osebi oddaljen dostop do njegove spletne banke, odstopa od ravnanja vsakega razumnega uporabnika bančnih storitev in zato ravna s hudo malomarnostjo. V času, ko je opozarjanje na spletne prevare v javnih medijih in preko pogostih opozoril bank izjemno obsežno, je razumno pričakovati, da so uporabniki bančnih storitev s tem dobro seznanjeni, zato



je že od manj skrbnega uporabnika mogoče pričakovati, da neznancu ne bo omogočil takega oddaljenega dostopa.

Poleg tega ni mogoče prezreti, da je banka pobudnici že ob prvi zaznani transakciji, še pred začetkom zlorabe, na njeno telefonsko številko poslala SMS-notifikacijo, da je zaznala spletno transakcijo v višini 2.500,00 EUR in zaradi varnosti omejila poslovanje s kartico. Pozvala jo je, naj v primeru avtorizacije transakcije pošlje povratni SMS z vsebino POTRDI 78. Njen potrditveni SMS z navedeno vsebino je banka tudi prejela, nakar so stekle transakcije po 2.500,00 EUR. Te bankine navedbe pobudnica niti ne zanika in jo posrednik v sporu zato šteje za resnično. Načeloma torej banka ne bi mogla biti odgovorna za obravnavane transakcije.

Vendar pa posrednik v sporu ugotavlja, da obstajajo okoliščine, v katerih bi banka lahko zmanjšala škodo, nastalo pobudnici. Pri tem posrednik nima v mislih obveznosti banke v zvezi s predpisi o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma. Pač pa opozarja na dejstvo, da je bilo opravljenih s pobudničinega računa v kratkem času kar 25 transakcij po 2.500,00 EUR, poleg tega pa sta bila vzeta še hitri kredit in izredni limit, prišlo je do prenosa denarja s pobudničinega varčevalnega računa in računa njene hčere na njen osebni račun. Glede na pobudničin finančni položaj posrednik v sporu ne dvomi, da je bilo tako poslovanje izrazito v nasprotju s pobudničnim običajnim poslovanjem, kar bi banka gotovo lahko ugotovila. Res je sicer, da je že ob prvi transakciji v znesku 2.500,00 EUR opozorila pobudnico, da je transakcija sumljiva in jo pozvala, naj jo posebej potrdi, kar je pobudnica tudi storila. Ravno to, da je bila banki sumljiva že prva transakcija, pa po mnenju posrednika kaže, da bi morala banka še naprej bolj pazljivo spremljati, kaj se je dogajalo in pobudnico bistveno prej kot ob 19:48 uri, ko je bilo izvršenih že vseh 25 transakcij, poklicati in jo izrecno opozoriti na sumljivo dogajanje. Ob tem ni nezanemarljivo tudi dejstvo, da je bilo tistega dne opravljenih več vstopov v pobudničino e-banko in to z dveh različnih IP naslovov, ki sta na različnih lokacijah, pri čemer sta bila ob isti uri (18:00:52) opravljena vstopa hkrati iz obeh lokacij. Pobudnik sicer sprejema trditev banke, da je možnost dostopanja do spletne banke z več naslovov in z različnimi napravami ena od bistvenih lastnosti spletnega bančništva in samo po sebi s tem ni nič narobe. Pač pa je v okoliščinah tega primera tudi to dejstvo tako, da bi moralo banki vzbuditi dodatno pozornost. Posrednik v sporu se ne opredeljuje, kje je tista meja oziroma tisti trenutek, ko bi morala banka reagirati in pobudnico (ponovno) opozoriti na nevarnost goljufije. Od banke pričakuje, da bo s pobudnico vendarle še enkrat skušala zadevo urediti s sporazumom in ji pri tem ponuditi nekaj več kot samo odpust vseh stroškov, povezanih s kreditom in izrednim limitom, pod pogojem, da pobudnica takoj poplača celoten kredit, kot ji je ponudila na naroku 20. 1. 2025.

Mnenje v sporu dvig na bankomatu – 25.2.2025

Pobudnica navaja, da je dne 20. 9. 2024 na bankomatu v Europarku v Mariboru hotela dvigniti 100,00 EUR. Po končanem vnosu pin-a in zneska ji bankomat denarja ni izplačal. Nato je dvig uspešno opravila na drugem bankomatu. Njena reklamacija pri banki je bila zavrnjena, češ da je bil denar izplačan, na bankomatu pa niso zaznali težav. Reklamacije ne bi vložila, če bi ji bil denar izplačan.

Banka nasprotuje pobudničini zahtevi. Navaja, da je opravila pregled bankomata in pridobila mnenje Bankarta, iz katerega izhaja, da je bila reklamirana transakcija na bankomatu odobrena in izplačana. Natančno opisuje potek dogodkov na bankomatu in trdi, da je iz dnevnika bankomata razvidno, da so na njem tistega dne brez posebnosti zavedene predhodne in kasnejše transakcije drugih uporabnikov bankomata. Ob prevzemu gotovine pri praznitvi bankomata in ponovnem polnjenju dne 30. 9. 2024 pa ni bil ugotovljen presežek gotovine. Priložila je še mnenje procesnega centra Bankart, ki pritruje banki, da je bankomat



izplačal zahtevni znesek.

Pobudnica na narok 20. 1. 2025 ni prišla, zato ga je posrednik v sporu skladno z določbo prvega odstavka 13. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS (v nadaljevanju Pravila) opravil brez njene udeležbe. Že zaradi odsotnosti pobudnice sporazuma med njo in banko ni bilo mogoče doseči, zato je posrednik v sporu izdal to nezavezujoče mnenje (drugi odstavek 14. člena Pravil). Z dnem, ko bo pobudnica z njim seznanjena, se skladno z določbo 3. alineje tretjega odstavka 14. člena Pravil šteje, da je postopek v tej zadevi končan.

Pobuda ni utemeljena.

Po določbi prvega odstavka 148. člena Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED, Uradni list RS, št. 7/18, 9/18 – popr. in 102/20) mora ponudnik plačilnih storitev (banka) v primeru, ko uporabnik trdi, da plačilna transakcija ni bila izvršena pravilno, dokazati, da je bila plačilna transakcija pravilno evidentirana ter da na njeno izvršitev ni vplivala nikakršna tehnična okvara ali druga pomanjkljivost storitve, ki jo je opravil uporabnik.

Banka je v tej zadevi zelo prepričljivo opisala in z dokazi podprla svoje ugotovitve, da je bankomat, na katerem je pobudnica dvigovala gotovino, tistega dne delal brez napak. To je ugotovila banka sama, njene ugotovitve pa je podprl tudi procesni center Bankart. Iz zapisov dnevnika bankomata tako sledi ves postopek, ki ga je opravila pobudnica – točen čas vstavitve kartice in avtorizacije transakcije, prevzema kartice iz reže čitalca, izplačila gotovine (v apoenu 100,00 EUR) ter prevzema bankovca iz reže bankomata za izdajo gotovine. Tudi ob štetju gotovine ob prvi praznitvi bankomata po dnevu, ko ga je uporabila pobudnica, v njem ni bilo presežka denarja, ki bi se moral pokazati, če bankomat pobudnici ne bi izplačal zahtevanih 100,00 EUR. Posrednik v sporu tako meni, da je banka izpolnila dokazno breme iz prvega odstavka 148. člena ZPlaSSIED, zato je pobudnična pobuda neutemeljena.

Mnenje v sporu zaradi izbrisa datoteke – 25.2.2025

Pobudnica je v pobudi navedla, da je prodala garažo, na kateri ima banka vknjiženo hipoteko v zavarovanje njene kreditne obveznosti. Namen prodaje je bil, da s kupnino stabilizira svoje finance in nadaljuje z dobrim poslovanjem. Vendar pa banka ni hotela ugoditi njeni prošnji za izbris hipoteke ter izdajo izbrisne pobotnice in je to pogojevala s tem, da pobudnica celotno kupnino usmeri v poplačilo kredita. Pobudnica meni, da je tak pogoj neutemeljen, ker je nesorazmeren, predvsem zato, ker je njena obveznost v znesku 120.000,00 EUR dovolj zavarovana s hipoteko na njenem stanovanju, vrednem 254.000,00 EUR. Nezadovoljna je tudi zato, ker banka na njeno prošnjo ni odgovorila več kot štiri mesece. Od banke pričakuje, da ji povrne preostalo kupnino od garaže v višini 23.000,00 EUR ter plača odškodnino za škodo zaradi zamud in pogojev, ki ji jih je postavila.

Banka priznava, da je bil čas od prejema pobudnične vloge 2. 7. 2024 za delni izbris hipoteke do njenega odgovora 6. 11. 2024 nesorazmerno dolg. Za to se je pobudnici opravičila in jo v znak opravičila oprostila plačila vodenja njenega paketa Premium za 3 mesece. Glede vsebine spornega razmerja pa banka navaja, da glede na poslovanje pobudnice njena odločitev o delnem izbrisu hipoteke ne bi bila nič drugačna julija kot je bila novembra. Opisuje tudi, kako je po prejemu pobudničinega soglasja dne 19. 11. in 20. 11. 2024 porabila preostanek kupnine v višini 28.000,00 EUR, med drugim tudi za poplačilo kredita v višini 20.000,00 EUR, o čemer je s pobudnico sklenila aneks h kreditni pogodbi. Njene zahteve v celoti zavrača.



Na naroku sta pobudnica in banka vztrajali vsak pri svojih stališčih in sporazuma med njima ni bilo mogoče doseči. Zato je posrednik v sporu v skladu z določbo drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS izdal to nezavezujoče mnenje.

Pobuda ni utemeljena.

Iz navedb banke, ki jim pobudnica ne oporeka, sledi, da sta pobudnica in banka že pred začetkom tega postopka uredili sporno razmerje s tem, da je pobudnica soglašala, kako naj banka uporabi preostali del kupnine in glede odplačevanja kredita sklenili aneks h kreditni pogodbi. Ob tako veljavno urejenem pogodbenem razmerju med strankama so zato pobudnične zahteve, ki jih uveljavlja v tem postopku, neutemeljene. Pogodba namreč zavezuje stranki in bi jo stranki lahko spremenili samo soglasno. To bi se lahko zgodilo tudi v tem postopku izvensodnega reševanja spora, a se ni, ker banka ni pripravljena ugoditi zahtevam pobudnice. O veljavnosti ali neveljavnosti pogodbe pa posrednik v tem sporu ne more odločati. Pobudnica lahko tak zahtevek uveljavlja le v sodnem postopku.

Mnenje v sporu zaradi neodobrenih transakcij – 4.3.2025

Pobudnik je v pobudi navedel, da je podatke svoje plačilne kartice nehote vpisal v neko drugo Google denarnico, s katere so nato za več zneskov bremenili njegov račun. Po sedmem zaporednem nakupu so mu iz banke poslali SMS z vsebino: „Na kartici ****9251 smo zaznali sumljivo transakcijo POS NAKUP, 16.11.2024 18:15:36, IP SARSEEVA, 957,95 EUR. Če transakcije niste opravili vi, odgovorite v 180 minutah s ključno besedo STOP in unikatno kodo 70 (primer: STOP 70) in nadaljnje transakcije bodo onemogočene.“ Pobudnik trdi, da je na ta SMS odgovoril v nekaj minutah, a je banka kljub temu omogočila še 5 nadaljnjih transakcij v skupnem znesku 427,40 EUR, ki mu jih banka na njegov poziv ni hotela vrniti.

Banka v odgovoru na pobudo navaja, da je bila namestitev pobudnikove virtualne kartice v Google Denarnico potrjena dne 16. 11. 2024 ob 18:12:28 uri. Banka je takoj za tem pobudniku na njegovo telefonsko številko poslala SMS obvestilo z naslednjo vsebino: „Pozdravljeni, vazo kartico ****9251 ste uspešno dodali v GOOGLE PAY. Če je niste dodali vi, nemudoma poklicite na 01 583 41 83 in blokirajte vazo kartico.“ Po trditvah banke bi pobudnik lahko preprečil vse transakcije od blokade dalje, če bi po prejemu tega obvestila blokiral kartico, pa tega ni storil. Ko so se potem začele transakcije, je bil pobudnik o vsaki od njih obveščen s SMS sporočilom na njegovo telefonsko številko. Po potrjeni sedmi transakciji je nato banka pobudniku poslala še SMS sporočilo, na katerega se sklicuje tudi pobudnik. Sporočilo je pobudnik prejel ob 18:19:00 uri, nanj odgovoril z odgovorom STOP 70 ob 18:20:59 uri in banka je takoj onemogočila nadaljnje transakcije. Banka trdi, da je bilo vseh 5 transakcij, za katere pobudnik zahteva vrnitev denarja, izvedenih še preden je pobudnik posredoval SMS sporočilo z odgovorom STOP 70.

Po stališču banke je treba v tem primeru izhajati iz določb Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED), Uradni list RS, št. 7/18, 9/18 – popr. in 102/20) in veljavnih splošnih pogojev banke za poslovanje s potrošniki. Po določbi tretjega odstavka 137. člena ZPlaSSIED uporabnik krije celotno izgubo, če zaradi hude malomarnosti ni izpolnil obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom v skladu s 132. členom, ki določa, da uporabnik uporablja plačilni instrument v skladu s pogoji, ki urejajo izdajo in uporabo plačilnega instrumenta ter takoj po prejemu plačilnega instrumenta zagotovi vse razumne ukrepe, da zavaruje osebne varnostne elemente plačilnega instrumenta. Tega pobudnik po mnenju banke ni storil in je vpisal podatke o svoji kartici, ne da bi preveril, kam. Po mnenju banke je s tem ravnal z manjšo skrbnostjo, kot je pričakovano od povprečno skrbnega uporabnika plačilne kartice, kar pomeni hudo malomarnost. Banka zato zavrača svojo odgovornost. Dodaja še, da prav z namenom osveščanja



svojih strank preko različnih komunikacijskih kanalov svojim komitentom svetuje, kako se zavarovati pred zlorabami in prevarami.

Pobudnik na narok 20. 1. 2025 ni prišel in že iz tega razloga ni bilo mogoče niti poskusiti doseči sporazuma med njim in banko. Zato je posrednik v sporu na podlagi določbe drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS izdal to nezavezujoče mnenje.

Pobuda ni utemeljena.

Skladno s prvim odstavkom 136. člena ZPlaSSIED plačnikov ponudnik plačilnih storitev (banka) odgovarja za izvršitev plačilne transakcije brez plačnikovega soglasja (neodobrena plačilna transakcija). Svoje (objektivne, ne glede na krivdo) odgovornosti pa se banka lahko reši, kadar je izvršitev transakcije posledica uporabnikove prevare ali goljufije ali če je uporabnik ravnal naklepno ali zaradi hude malomarnosti (tretji odstavek 137. člena ZPlaSSIED).

Za odločitev o tem, kdo naj nosi škodo, nastalo zaradi transakcij, opravljenih v nasprotju s pobudnikovo voljo, je zato treba odgovoriti na vprašanje, ali je pobudnik kršil pogoje, ki urejajo uporabo plačilnega instrumenta, in pri tem ravnal s hudo malomarnostjo.

S tem, ko je omogočil, da je nekdo tretji prišel do njegovih osebnih podatkov in varovalnih elementov, je pobudnik kršil obveznost, ki mu jo v zvezi s plačilnimi instrumenti in osebnimi varnostnimi elementi nalaga določba 132. člena ZPlaSSIED. Ta določa, da uporabnik uporablja plačilni instrument v skladu s pogoji, ki urejajo izdajo in uporabo plačilnega instrumenta ter takoj po prejemu plačilnega instrumenta zlasti zagotovi vse razumne ukrepe, da zavaruje osebne varnostne elemente plačilnega instrumenta.

Vprašanje je, ali je pobudnik pri tem ravnal hudo malomarno. Hudo malomarnost predstavlja ravnanje, pri katerem oseba ravna z manjšo skrbnostjo od skrbnosti, ki se v posameznem primeru pričakuje od vsakega razumnega človeka. Kaj se pričakuje od vsakega razumnega človeka, pa se presoja upoštevajoč okoliščine posameznega primera. Po mnenju posrednika v sporu ravnanje, ko nekdo preko telefona ali kako drugače posreduje občutljive osebne podatke, ki omogočajo dostop do njegove bančne kartice, odstopa od ravnanja vsakega razumnega uporabnika bančnih storitev in zato ravna s hudo malomarnostjo. V času, ko je opozarjanje na spletne prevare v javnih medijih in preko pogostih opozoril bank izjemno obsežno, je razumno pričakovati, da so uporabniki bančnih storitev s tem dobro seznanjeni, zato je že od manj skrbnega uporabnika mogoče pričakovati, da varovalnih podatkov ne bo posredoval tretjim osebam.

Posrednik v sporu na koncu ugotavlja še to, da je po njegovi oceni banka storila vse potrebne ukrepe, da bi lahko pobudnik obravnavane transakcije preprečil. Predvsem ga je že takoj po namestitvi njegove kartice na tujo napravo pozvala, naj ji sporoči, ali jo je namestil on, pa pobudnik na njeno SMS sporočilo ni odgovoril. Po vsaki transakciji mu je o njej poslala obvestilo, po sedmi transakciji pa še opozorilo, da gre za sumljive transakcije in naj ji pošlje sporočilo s kodo STOP 70, če želi onemogočiti nadaljnje transakcije. Banka je takoj po prejemu tega sporočila nadaljnje transakcije tudi onemogočila, a je bilo tudi tistih pet transakcij, za katera pobudnik zahteva vračilo, takrat že izvedenih. Vse to izhaja iz podatkov, ki jih je posredniku dala na voljo banka, pobudnik pa na narok, na katerem bi lahko tem trditvam nasprotoval, sploh ni prišel. Banka torej za obravnavane finančne transakcije ne more biti odgovorna.



Mnenje v sporu zaradi stroškov cenitve nepremičnine – 6.3.2025

Pobudnik utemeljuje svoj zahtevek, da mu banka povrne strošek za izdelavo cenitve nepremičnine, s tem, da naj bi bil zaveden v plačilo cenitve stanovanja, ki ga je nameraval kupiti. Že na začetku postopka naj bi bančno svetovalko seznanil z morebitnimi nepravilnostmi glede uporabnega dovoljenja prodanega stanovanja, a naj bi tako ustno kot pisno prejel večkratne potrditve, da bo kredit odobren. Nasprotno ga je svetovalec na eni od bank že v začetni fazi opozoril, da bi lahko prišlo do težav pri pridobitvi kredita zaradi uporabnega dovoljenja. Ker pa s strani svoje banke ni prejel nobenih takšnih opozoril, je nadaljeval s postopkom pridobivanja kredita. Na podlagi prejetih informacij je naročil cenitev nepremičnine, za katero je plačal **280 EUR**, saj je bil prepričan, da bo kredit odobren. Šele po izvedeni cenitvi naj bi ga svetovalka na banki obvestila, da kredit ne bo odobren, saj odobritev ne bi bila v skladu z njihovimi protokoli. Pojasnila banke so zanj nesprejemljiva, saj je bil že od začetka postopka transparenten glede vseh informacij.

V dodatni pisni vlogi, kjer ponovi svoje trditve, pobudnik opira svoj zahtevek na kršitev načela dobre vere in poštenja. Ker je banko že pred cenitvijo izrecno opozoril na pravne pomanjkljivosti nepremičnine, a je kljub temu nadaljevala postopek in mu je bilo rečeno, da bo kredit odobren, je treba njeno ravnanje obravnavati kot nepošteno poslovanje, ki mu je povzročilo nepotrebne stroške.

Banka, ki nasprotuje zahtevku pobudnika, ocenjuje pobudnikove trditve za pavšalne in pomanjkljive. Pobudnik naj bi pomanjkljivo, zavajajoče in neresnično opisoval dejansko stanje, medtem ko ustreznih trditev in dokazov v zvezi z utemeljenostjo svojih očitkov naj ne bi podal.

Po navedbah banke je pobudnik podal vlogo za stanovanjski kredit, ki naj bi bil zavarovan z zastavno pravico na nepremičnini (stanovanju) ID znak: del stavbe 681-392-8. Dne 12.12.2024 je Banka pobudniku po elektronski pošti posredovala obvestilo, da je bil kredit pred-odobren in da lahko naroči cenitev.

Banka pojasnjuje, da predodobritev še ne pomeni odobritve kredita. V obvestilu z dne 12.12.2024 so bile priložene tudi predhodne informacije o potrošniških kreditih za nepremičnino (ESIS) ter seznam cenilcev, iz katerega si je pobudnik lahko izbral cenilca. Iz predhodnih informacij o potrošniških kreditih za nepremičnino (ESIS) je na prvi strani v prvem polju zgoraj jasno navedeno »S tem dokumentom se banka ne obvezuje, da vam odobri kredit.« Za pričetek postopka predodobritve kredita cenitev še ni potrebna. V postopku predodobritve banka presoja izpolnjevanje pogojev vezanih na kreditojemalca in njegovo kreditno sposobnost, v primeru zavarovanja z zastavo nepremičnine pa preveri, če je nepremičnina glede na zemljiškoknjižno stanje s pravnoformalnega vidika primerna za vpis hipoteke. V primeru, da je cenitev neustrezna (npr. so ugotovljena neskladja dejanskega stanja nepremičnine z gradbenim dovoljenjem, nepremičnina nima urejenega dostopa...) ali pa je v času od predodobritve do postopka odobritve prišlo do sprememb v SISBON-u (negativni dogodki, stečaj...), se lahko zgodi, da kredit ne bo odobren.

Pobudnik je dne 17.12.2024 banki posredoval cenitev nepremičnine, katere priloga sta tudi pravnomočno gradbeno in uporabno dovoljenje iz leta 2007. Iz cenitve izhaja da, je trenutno gradnja/uporaba nepremičnine neskladna (ugotovitve cenilca na 2. strani cenitve). Po pregledu cenitve je banka ugotovila, da gre v konkretnem primeru za večje neskladje med stanjem v naravi in dokumentacijo, zaradi česar nepremičnina za banko ni bila sprejemljiva za zavarovanje, dokler ne bodo pridobljena ustrezna upravna dovoljenja za zgrajeni objekt.

Ali je nepremičnina za banko primerna za zavarovanje kredita banka v vsakem konkretnem



primeru presodi na podlagi stanja nepremičnine v zemljiški knjigi, podatkov GURS in na podlagi predložene cenitve. V samem postopku izvedbe cenitve cenilec na podlagi celotne razpoložljive upravne dokumentacije in stanja v naravi preveri obstoj upravnih dovoljenj in morebitna očitna neskladja pri gradnji. Banka ne more zgolj na podlagi informacij stranke in podatkov iz javno dostopnih evidenc (zemljiška knjiga, GURS) presoditi, ali bo nepremičnina za banko primerna za zavarovanje ali ne, saj je med drugim to odvisno tudi od stanja nepremičnine v naravi, ali je nepremičnina v naravi skladna z gradbenim dovoljenjem, ali ima urejen dostop....., kar je razvidno iz pridobljene cenitve nepremičnine.

Banka še dodaja, da je cenitev nepremičnine obvezna po določbi prvega odstavka 45. členu Zakona o potrošniških kreditih. Po njej mora biti pred sklenitvijo kreditne pogodbe za nepremičnino, katere terjatev je zavarovana z zastavno pravico na nepremičnini, nepremičnina ocenjena v skladu z veljavnimi mednarodnimi standardi ocenjevanja vrednosti Odbora za mednarodne standarde ocenjevanja vrednosti. Ali bo banka pred sklenitvijo kreditne pogodbe za nepremičnino zahtevala cenitev, zato ni stvar presoje oziroma odločitve banke.

Navedbe pobudnika, da je bil prepričan, da bo kredit odobren, so po mnenju banke neutemeljene, saj je bil s Predhodnimi informacijami o potrošniških kreditih za nepremičnino (ESIS) z dne 12.12.2024 seznanjen, da se banka s tem dokumentom ne obvezuje, da mu odobri kredit. Prav tako naj bi bili neutemeljeni pobudnikovi očitki, da je bančna uslužbenka ravnala malomarno in da je bil zaveden v plačilo cenitve.

Ker med pobudnikom in banko ni bil dosežen sporazum o rešitvi spora, izdaja posrednik v sporu na podlagi določbe drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije naslednje

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Pobuda ni utemeljena.

Iz Predhodnih informacij o potrošniških kreditih za nepremičnino, ki jih je banka dala pobudniku, je razvidno, da sicer vsebujejo vse natančne informacije o konkretnem kreditu, da pa je na začetku navedeno, da se z njimi banka ne zavezuje, da bo kredit odobrila. Predhodne informacije so v tem postopku tudi edini razpoložljivi dokaz o komunikaciji med pobudnikom in banko. Zato je ostalo nejasno, kakšna je bila „obljuba“ bančne referentke, da bo sklenjena kreditna, kakor tudi v kakšni obliki je pobudnik predstavil „pravne pomanjkljivosti nepremičnine“, kot se je izrazil v pobudi.

Iz cenitvenega poročila je razbrati, da ni šlo samo za to, da se gradbeno in uporabno dovoljenje nanaša na enostanovanjsko stavbo, dejansko pa gre za večstanovanjsko stavbo (pravna pomanjkljivost), kar naj bi se sicer urejalo in torej za čas urejanja le odlagalo pridobitev kredita, pač pa tudi za dejansko pomanjkljivost, ker manjka eno parkirno mesto.

Cenitvena poročila niso namenjena le oceni tržne vrednosti nepremičnine, pač pa tudi predstavitvi značilnosti nepremičnine tako banki kot tudi naročniku. Pomanjkanje parkirnih mest je v urbanih središčih ne samo pomembno, pač pa pogosto kar odločilno pri nakupu stanovanj. Poleg tega ima sama ocena vrednosti nepremičnine gotovo pomen za pobudnika ne glede na to, da zaradi urejanja navedenih neskladnosti še ni bila sklenjena kreditna pogodba z banko. Pobudniku omogoča objektivno presojo ponujene cene za konkretno nepremičnino, glede na podatke iz cenitvenega poročila pa tudi v primeru, da bo kupoval kakšno drugo nepremičnino na primerljivi lokaciji. Strošek za cenitev nepremičnine zato ni mogoče oceniti za nepotrebnega.



Mnenje v sporu zaradi spletne zlorabe – 6.3.2025

Pobudnik zahteva povrnitev zneskov dveh transakcij in sicer transakcije v višini 400 EUR, z dne 18.12.2024 fizični osebi Rožman Simonu, ki je bila izvršena preko spletne oziroma mobilne banke in transakcije v višini 910 EUR, z dne 20.12.2024, ki je bila izvedena z Debit Mastercard kartico na spletni trgovalni platformi s kriptovalutami »BINANCE.COM«. Zatruje, da spornih transakcij ni opravil sam, niti ni nikogar pooblastil, da opravi transakcije namesto njega. Trdi, da zanje sploh ni vedel. Poleg tega so bila prenakazana sredstva, ki jih sploh ni bilo na razpolago, saj „je bil že v minusu.“ Odgovor banke se mu zdi „privlečen za lase.“

Banka pritožbene navedbe pobudnika prereka kot neutemeljene. Sklicuje se na policijski zapisnik, ki ga je predložil pobudnik in iz katerega je razvidno, da se pritožnik ni ustrezno poučil o varni uporabi spletne oziroma mobilne banke in o varnem spletnem nakupovanju. V njem pove, da je pred meseci na podlagi najverjetneje lažnega spletnega oglasa za trgovanje s Petrolovimi delnicami opravil nakazilo v znesku 250 EUR in posredoval svoje osebne podatke, vključno s številko bančne kartice. Iz tega naslova je kasneje prejel klic neznane osebe, ki se je predstavljala kot zastopnik podjetja Petrol, ta pa mu je obljubil zaslužek iz naslova nakupa delnic. Iz policijskega zapisnika izhaja, da sta bila v kontaktu več mesecev. Pritožnik v policijskem zapisniku tudi navaja, da je sam omogočil klicatelju oddaljen dostop do svojega mobilnega telefona, na katerem ima naloženo tudi aplikacijo mobilne banke. Navaja tudi, da meni, da je osebi na ta način omogočil vstop v mobilno banko. Klicatelj naj bi mu na telefon naložil različne aplikacije kot so Revolut, Paybis, Kucoin in med drugimi tudi Binance, kamor je bila izvršena transakcija za 910 EUR, z dne 20.12.2024.

Iz navedenega banka zaključuje, da pobudnik ni postopal vsaj kot povprečno skrbna oseba, saj bi v kolikor bi ravnal z zadostno skrbnostjo, moral zgoraj opisane okoliščine prepoznati kot sumljive. V zvezi z izvedbo plačilnega naloga v višini 400 EUR banka pojasnjuje, da je bila transakcija izvedena preko spletne oziroma mobilne banke dne 18.12.2024. Pobudnik je podporo za elektronsko bančništvo v banki obvestil o neznanih odlivih z računa dne 31.12.2024. Iz dokumentacije in podatkov, vezanih na sporno transakcijo, izhaja, da je mogoče v obravnavanem primeru pritožniku očitati, da ni postopal v skladu z določbami Splošnih pogojev za uporabo storitev EBank in bank Mobile ter da je ravnal s hudo malomarnostjo (tretji osebi je bil omogočen oddaljen dostop do pritožnikovega telefona in s tem tudi dostop do mobilne banke pritožnika), v posledici katere je prišlo do zlorabe njegove spletne oziroma mobilne banke ter oškodovanja v znesku 400 EUR.

Splošni pogoji za uporabo storitev EBank in bank Mobile (v nadaljevanju »Splošni pogoji“) v poglavju Obveznosti uporabnika določajo, da sta storitev EBank in bank Mobile namenjeni izključno uporabniku. Uporabnik je odgovoren za varno hrambo generatorja gesel in PIN-a ter ga ne sme dati v uporabo ali na vpogled tretjim osebam. Uporabnik ne sme dovoliti ali omogočiti dostopa do storitev Ebank in bank Mobile z njegovim uporabniškim imenom ter geslom nobeni drugi osebi. Uporabnik je v celoti odgovoren za škodo, ki bi nastala njemu ali banki zaradi kršitve te obveznosti.

Glede druge sporne transakcije za 910 EUR, opravljene na prodajnem mestu BINANCE.COM, banka pojasnjuje, da je šlo za zavarovano spletno transakcijo, saj je avtentikacijo izvedel pritožnik sam v Rekono OnePass aplikaciji. Kot je razvidno iz priloženega izpisa za potrditev je pritožnik transakcijo potrdil 20.12.2024 ob 17:21. Iz navedenega izhaja, da pritožnik ni postopal vsaj kot povprečno skrbna oseba, saj se od povprečno skrbne osebe pričakuje, da ne izvaja transakcij, v kolikor pred izvedbo transakcije ne preveri, ali bo denarna sredstva prejela upravičena oseba.



Splošni pogoji poslovanja s kartico Mastercard (v nadaljevanju »Splošni pogoji«) v poglavju Izguba, kraja ali zloraba kartice določajo, da uporabnik v primeru neodobrene plačilne transakcije, ki bi nastala zaradi prevare, naklepa ali hude malomarnosti uporabnika, le-ta krije vso škodo. Enako določa tudi 3. odstavek 137. člena Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdaje elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED), ki določa, da uporabnik krije celotno izgubo zneskov iz drugega in tretjega odstavka prejšnjega člena (tj. znesek neodobrene plačilne transakcije in v zvezi s transakcijo zaračunanimi nadomestili), če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabnikove prevare ali goljufije, ali če uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil ene ali več obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom v skladu s 132. členom tega zakona (tj. obveznost uporabnika plačilni instrument uporabljati v skladu s pogoji, ki urejajo izdajo in uporabo plačilnega instrumenta, zlasti zagotovitev vseh razumnih ukrepov za zavarovanje osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta).

V skladu s Splošnimi pogoji se od uporabnika glede izpolnjevanja obveznosti v zvezi z uporabo plačilnega instrumenta, tj. Mastercard kartice, zahteva, da:

- mora uporabnik kartico skrbno hraniti in ravnati z njo kot dobre gospodar, da prepreči izgubo kraja ali zlorabo kartice (poglavje »Uporaba kartice« str. 3);
- se lahko uporabnik o varni uporabi kartic, varnem spletnem nakupovanju in zaščiti mobilne naprave pouči s pomočjo brošure Varna uporaba plačilnih kartic in e-bančništva, ki jo dobi v vseh poslovalnicah Banke oziroma najde na spletni strani Banke. V brošuri so predstavljeni nekateri načini groženj sodobnim plačilnim sredstvom, kot sta na primer zvaabljanje (angleško pharming) in lažno predstavljanje (angleško phishing), zaščito pred njimi ter ukrepi ob ugotovljeni zlorabi (poglavje »Pogoji uporabe storitve Mastercard SecureCode«, str. 4);
- mora uporabnik pri oddaljenih nakupih ravnati še posebej skrbno in se pred vnosom podatkov o kartici prepričati, da je zagotovljena primerna varnost prodajnega mesta in plačila (poglavje »Varovanje kartice« str. 8).

Glede spletnih prevar je banka stranke večkrat opozarjala in jih hkrati pozvala k večji pazljivosti. Prav tako je banka stranke opozarjala o zlorabah in s tem v zvezi v spletni banki ter na spletni strani banke objavila opozorilna obvestila. Ne nazadnje pa tudi Splošni pogoji napotujejo na vsebine glede varne uporabe plačilnih kartic ter pogostih načinov spletnih zlorab, s katerimi je priporočljivo, da se uporabniki kartic seznani in s tem pripomorejo k preprečevanju zlorab.

Vse navedeno po mnenju banke kaže na to, da pritožnik pri uporabi kartice in uporabi mobilne banke in z njima povezanimi podatki ni ravnal z zadostno skrbnostjo in mu je mogoče pri njegovem ravnanju očitati, da je ravnal s hudo malomarnostjo, zaradi česar v danem primeru banka ne more odgovarjati.

Ker med pobudnico in banko ni bil dosežen sporazum o rešitvi spora, izdaja posrednik v sporu na podlagi določbe drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije naslednje

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Pobuda ni utemeljena.

Policijski zapisnik, sestavljen dne 3.1.2025 na policijski postaji Logatec, potrjuje navedbe banke. Neznancu, ki se je predstavil kot Marjan Babič in je prvič klical iz Vilnusa, je pobudnik omogočil oddaljen dostop do svojega mobilnega telefona, na katerem ima naloženo tudi



aplikacijo mobilne banke mobile. Neznanec mu je na telefon naložil različne aplikacije kot so Revolut, Paybis, Kucoin in med drugimi tudi Binance, kamor je bila izvršena transakcija za 910 EUR, z dne 20.12.2024. Tako ravnanje pobudnika je bilo skrajno nepazljivo, torej hudo malomarno. Je enako ravnanju nekoga, ki neznancu izroči svojo denarnico na podlagi obljube, da mu jo bo čez nekaj dni vrnil, napolnjeno z bankovci. Po določbi 3. odstavka 137. člena ZPlaSSIED uporabnik v takem primeru sam nosi izgubo prenesenih zneskov.

Glede transakcije za 910 EUR, opravljene na prodajnem mestu BINANCE.COM, je banka navedla, da je šlo za zavarovano spletno transakcijo, saj je avtentikacijo izvedel pritožnik sam v Rekono OnePass aplikaciji. Ker na to trditev pobudnik ni odgovoril, je treba domnevati, da drži.

Glede minusa, ki naj bi preprečeval transakciji, je na PP Logatec sam povedal, da je bil limit na njegovem računu z oddaljenim dostopom zvišan.

Mnenje v sporu zaradi zlorabe – 28.3.2025

Pobudnik navaja, da se je dne 4. 9. 2024 zgodila kraja finančnih sredstev z njegovega transakcijskega računa, ki ga je imel vodenega pri svoji banki. Takoj, ko je ugotovil krajo svojih sredstev s transakcijskega računa (ob 1.50 uri dne 5. 9. 2024), je to sporočil po elektronski pošti, na sedež banke v Ljubljani in prosil, da preko svojih služb preprečijo prenakazilo sredstev iz podružnice banke v Račah pri Mariboru. To sporočilo je ponovil še 5. 9. ob 8. uri preko telefona uslužbenki pri banki v Ljubljani. Prenos sredstev je bil z njegovega transakcijskega računa ob 21.11 uri, kam pa so bila nato prenakazana finančna sredstva s transakcijskega računa njihove komitentke, pa mu ni znano, niti ni dobil obvestila o tem, čeprav je z dopisom po elektronski pošti pri banki zahteval podatke o tem prenakazilu in uri finančne transakcije. Po informacijah, ki jih ima, prenakazilo ni bilo možno izvesti prej kot v jutranjih urah, dne 5. 9. 2024, takrat pa je bila banka že obveščena o nezakonitem vdoru na njegov transakcijski račun. Zato meni, da banka ni pravočasno reagirala na njegov poziv in ni preprečila nadaljnjih finančnih transakcij iz transakcijskega računa pri njihovi poslovalnici v Račah pri Mariboru.

Banka, ki zahtevek pobudnika zavrača, odgovarja, da sta bili sporni transakciji opravljeni v dobro računa drugega imetnika pri istem ponudniku, takšne transakcije (tako imenovana »interna plačila«) pa se vselej izvršujejo sproti, kot je razvidno tudi iz dokumenta Urnik opravljanja plačilnega prometa z dne 1. 2. 2021.

Pobudnik je kritičnega dne prejel v obliki SMS sporočila na svoj osebni telefon, geslo za dostop do svoje elektronske banke ter dve SMS sporočili za potrditev izvedbe nakazil. Banka ni mogla ugotoviti, na kakšen način je oseba, ki je bila očitno nepooblaščen, prejela potrditvene kode za dostop do elektronske banke in izvedbo nakazil. Pobudnik je morda posredoval te podatke nepooblaščenim osebi osebno preko telefona, ali pa je imel na osebni telefonu naloženo zlonamerno programsko opremo, preko katere je nepooblaščen oseba dostopila do vsebine SMS sporočil ter posledično do potrditvenih kod.

V naknadno poslani vlogi pobudnik še pove, da ne ve, kako je nepooblaščen oseba, ki se je po telefonu predstavljala kot Marko Rozman, prišla do potrditvene kode za nakazilo denarnih sredstev na transakcijski račun banke, ki ga je imela odprtega njena komitentka iz Rač pri Mariboru, v nobenem primeru pa kode za dostop do transakcijskega računa ni sam posredoval tej osebi. Iz tega transakcijskega računa je bilo verjetno naknadno izvršeno prenakazilo na



bančni račun v tujino ali kako drugače, prepričan pa je, da izplačilo ni bilo izvedeno ponovno na kateri koli bančni račun pri banki. To glede na pravila, ki jih izvaja banka pri prenosih sredstev ni možno izvesti takoj, pač pa šele naslednji dan. Vsekakor bi želel vedeti, kaj se je zgodilo z denarjem, ki je bil nakazan na transakcijski račun pri banki in kdaj je bil ta denar prenakazan na drug bančni račun ali pa na kakšen drug način dvignjen z računa osebe, ki je nastopala v vlogi t.i. „mule“. Po informacijah, ki jih je prejel od Okrožnega državnega tožilstva, so bila ta nakazila izvedena dvakrat po 2.500 € na Vilnius ter dvakrat na MRCR Zagreb po 2.000 in 2.500 EUR, 9. 4. 2024 pa je bil prenakazan še znesek v višini 460,00 EUR. Ta nakazila naj bi bila izvedena po tistem, ko je sam že prijavil nepooblaščen vtor na njegov transakcijski račun pri banki.

Banka je odgovorila, da sta bili sporni transakciji zaključeni ob 21.09, dne 4. 9. 2024. Nato so bile s kartico imetnika računa, na katerega so bila nakazana sredstva, v času med 21:12 in 21:21 narejene štiri kartične transakcije v skupnem znesku 10.300,00 EUR, kar izkazuje z izpisom transakcij. Vse štiri avtorizacije so bile dne 4. 9. potrjene, glede na to, da je bilo stanje na računu zadostno.

Banka še pojasnjuje, da v trenutku avtorizacije denarna sredstva sicer še ne „zapustijo“ banke in so formalno še nekaj ur njena „last“, vendar pa dejansko že pripadajo trgovcu, v dobro katerega je bila opravljena kartična transakcija. Ko banka kasneje prejme s strani procesnega centra, ki procesira (obdeluje) opravljeni promet v knjiženje, ga namreč le še „upari“ z rezervacijo, ki od prvega trenutka dokončanja kartične transakcije znižuje razpoložljivo stanje imetnika računa. Tudi v točki 3.1 splošnih pogojev poslovanja s kartico z odloženim plačilom Mastercard za potrošnike je določeno: „Uporabnik kartice lahko prekliče plačilni nalog tako, da umakne soglasje za izvršitev. Plačilni nalog lahko uporabnik kartice prekliče, preden banka odobri avtorizacijo. Po odobritvi avtorizacije uporabnik kartice izvršitve plačilne transakcije ne more več preklicati.“ Dodaja še, da potem ko je transakcija enkrat odobrena, banka ne more več na noben način zavrniti ali preklicati knjiženja prometa. Kakršnakoli drugačna zasnova kartičnih transakcij bi pomenila, da bi bile plačilne kartice na veliki večini prodajnih mest, kjer obe stranki izpolnita svojo obveznost sočasno, bistveno manj uporabne.

Ker med pobudnikom in banko ni bil dosežen sporazum o rešitvi spora, izdaja posrednik v sporu na podlagi določbe drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije naslednje

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Pobuda ni utemeljena.

Jedro spora med strankama tega postopka je vprašanje, ali bi banka lahko preprečila odtujitev pobudnikovih sredstev z njegovega transakcijskega računa. Da je pobudnik sam omogočil neznancu, da je nakazal njegova sredstva na račun t.i. „mule“, ni dvoma, saj je pobudnik na Policijski postaji Slovenj Gradec povedal, da je neznancu sporočil podatke za vstop s svojo mobilno banko in številko bančne kartice.

Pobudnik je zaznal krajo svojih sredstev s transakcijskega računa ob 1.50 uri, dne 5. 9. 2024 in to sporočil po elektronski pošti na sedež banke, zjutraj pa še telefonsko. Banka je dovolj prepričljivo pojasnila, da transakcij z računa „mule“ ni mogla več zaustaviti.

Na splošni ravni (v odsotnosti relevantnih konkretnih informacij) ni videti razloga, zakaj pobudnik ne bi mogel zahtevati vračila odtujenih sredstev od „mule“ na podlagi pravil o



neupravičeni pridobitvi (190. člen Obligacijskega zakonika), saj praviloma „mule“ sodelujejo pri prenosu sredstev na račun tretje osebe in so bila v tem primeru prenakazila opravljena s kartico „mule“.

Mnenje v sporu zaradi vpisa v SISBON – 28.4.2025

Pobudnik je v pobudi navedel, da z banko ni nikoli sodeloval in pri njej ni imel odprtih nobenih računov. Z navedbo v SISBON „Zaključek posla, kjer dolg ni bil poravnan, se ne strinja in banko poziva, da to ustrezno popravi.

Banka v odgovoru na pobudo navaja, da je pobudnik sodeloval z Banko d.d., ki ga je v letu 2024 obvestila o svoji združitvi in preimenovanju, ki je kot univerzalna pravna naslednica Bbanke d.d. vstopila v vsa pravna razmerja te banke. Banka d.d. je pobudnika tudi obvestila o spremembi osebnega računa. Banka nato opisuje vpise pobudnikovih poslovnih dogodkov v SISBON in trdi, da so bili vsi vpisi pravilni.

Pobudnik na narok 20. 1. 2025 ni prišel in že iz tega razloga ni bilo mogoče niti poskusiti doseči sporazuma med njim in banko. Zato je posrednik v sporu na podlagi določbe drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS izdal to nezavezujoče mnenje.

Pobuda ni utemeljena.

Splošno znano je, da je v letu 2024 prišlo do združitve dveh bank, kar je razvidno tudi iz ustreznih vpisov v sodni register. Banka d.d. je zato univerzalna pravna naslednica Bbanke in je kot taka vstopila v vsa njena pravna razmerja, tudi v pravna razmerja s pobudnikom. Njegova trditev, da ni nikoli posloval z Banko d.d., zato ni pravilna.

Pobudnik v pobudi ni pojasnil, zakaj se ne strinja z vpisom v SISBON-u „Zaključek posla, kjer dolg ni bil poravnan“. Banka je v odgovoru na pobudo natančno opisala, da je najprej poročala v SISBON tri dogodke, kjer pobudnikov dolg ni bil poravnan, takoj po tem, ko je pobudnik dolgove poravnal, pa je poročala ustrezne vpise, da so bili poravnani. Posrednik v sporu zato meni, da so vpisi poslovnih dogodkov s pobudnikom pravilni in zakoniti, opravljeni pa so bili skladno z določbami 7. člena Zakona o centralnem kreditnem registru (ZCKR, Uradni list RS 77/16). Če pobudnika moti, da so v SISBON-u ostali vpisi „Zaključek posla, kjer dolg ni bil poravnan“, je treba pojasniti, da se po določbah 18. člena ZCKR podatki o posameznih dogodkih hranijo še štiri leta od zaključka posameznega posla.

Mnenje v sporu zaradi zlorabe – 20.5.2025

Pobudnik navaja, da je banka kršila obveznost preprečitve izvršitve transakcij, ki jih je izvršil zato, ker je bil ogoljufan. O sumu goljufije je takoj obvestil banko ter zahteval blokado računa in preklic transakcij, a jih banka ni preklicala, čeprav je bil denar še na njegovem računu. Po njegovem mnenju je to v nasprotju z določbo 136. člena Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Ur. l. RS 7/18, 9/18 – popr. in 102/20, ZPlaSSIED). Banka zato ni zaščitila njegovih pravic in pobudnik zahteva vrnitev 37.000,00 EUR na njegov transakcijski račun.



Banka nasprotuje pobudnikovi zahtevi. Navaja, da je pobudnik sam odredil plačilne transakcije, ki so bile izvedene s plačilno kartico z varnostnim protokolom 3D Secure in potrjene z uporabo elementov močne avtentikacije. Kartičnih transakcij banka ni mogla več ustaviti, ker je taka transakcija dokončno izvedena v trenutku avtentikacije. Sredstva so sicer res še nekaj časa vidna v statusu „rezervirano“, vendar gre izključno za računovodsko evidentiranje transakcij, banka pa jih mora takoj po prejemu zahteve nakazati prodajnemu mestu.

Na naroku sta pobudnik in banka vztrajala pri svojih stališčih in sporazuma med njima ni bilo mogoče doseči stranki. Zato je posrednik skladno z določbo drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS (Pravila) izdal to nezavezujoče mnenje.

Pobuda ni utemeljena.

Iz kazenske ovadbe, ki jo je vložil pobudnik, nedvoumno izhaja, da je v obravnavanem primeru pobudnik sam odredil plačilne transakcije. K temu ga je očitno napeljal goljuf, po navodilu katerega je pobudnik najprej na svoj telefon namestil aplikacijo AnyDesk za oddaljen dostop do njegove naprave, nato pa po navodilih goljufa izvršil plačilne transakcije. Skladno s prvim odstavkom 136. člena ZPlaSSIED plačnikov ponudnik plačilnih storitev (banka) odgovarja za izvršitev plačilne transakcije brez plačnikovega soglasja (neodobrena plačilna transakcija), ne odgovarja pa za izvršitev plačilne transakcije, ki jo odobri plačnik sam (odobrena plačilna transakcija).

ZPlaSSIED v 122. in 123. členu res govori o možnosti preklica plačila, na kar se sklicuje pobudnik, vendar te zakonske norme predpisujejo možnost preklica plačilnega naloga, ne pa kartičnih transakcij. Za te transakcije kartične sheme določajo, da mora banka plačilnemu mestu brezpogojno na njegov poziv plačati zneske, ki jih je imetnik kartice odobril v trenutku veljavnosti njegove plačilne kartice.

V obravnavanem primeru gre torej za odobrene plačilne transakcije, ki jih banka ni mogla več preklicati, zato zanje ne more biti odgovorna.

Mnenje v sporu zaradi nepravilnosti pri izvrševanju sklepa o izvršbi – 8.5.2025

Pobudnica je v pobudi navedla, da ni zadovoljna z odgovorom banke, v katerem ji je ta pojasnila, zakaj ji po ustavitvi izvršbe ne more povrniti zneska transakcij in nastalih stroškov v skupnem znesku 406,68 EUR. Pri tem trdi, da je bil odziv druge banke o istem problemu drugačen in ji je banka povrnila 361,63 EUR na osebni račun.

Banka v odgovoru na pobudo navaja, da je sklep o izvršbi prejela dne 24. 12. 2024 in ga še istega dne izvršila tako, da je upniku nakazala 361,68 EUR. Sklep o ustavitvi izvršbe je prejela šele 9. 1. 2025. Banka navaja še, da v sklepu o izvršbi ni bilo navedeno, da je bil poslan v izvršitev več bankam, zato je ravnala pravilno, ko ga je izvršila, pri čemer pa so nastali tudi stroški izvršbe.

Posrednik v sporu je v tej zadevi razpisal naroka za 12. 3. in 16. 4. 2025, a pobudnici vabila ni uspel vročiti. Iz tega razloga in zato, ker v tej zadevi sporazuma med njo in banko očitno ne bi bilo mogoče doseči, je sklenil, da v skladu z določbo prvega odstavka 13. člena Pravil



postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS (po kateri je narok sicer pravilo, ni pa obvezen) izda nezavezujoče mnenje iz drugega odstavka 14. člena Pravil brez naroka.

Pobuda ni utemeljena.

Iz navedb banke izhaja, da iz sklepa o izvršbi ni bilo razvidno, da bi bil izdan in poslan v izvršitev več bankam, pobudnica pa temu ne oporeka. Če je tako, potem ima banka prav, ko trdi, da je ravnala pravilno, ko je sklep izvršila. Odgovor na vprašanje, kako je mogoče in kdo je kriv, da je bila izvršba dovoljena za isto terjatev na obeh pobudničinah računih istočasno, mora pobudnica poiskati pri upniku in sodišču. Nikakor pa za to ne more biti kriva prva banka. Zakaj se je druga banka odzvala drugače, ni stvar tega postopka, poleg tega pa posrednik tudi nima dovolj podatkov, da bi o tem lahko imel kakršnokoli mnenje.

Mnenje v sporu zaradi neodobrenih spletnih transakcij – 7.5.2025

Pobudnikov zastopnik je v pobudi navedel, da je dne 26. 6. 2024 podal reklamacijo na odtujen denar z očetovega osebnega računa. Zloraba je bila izvršena tako, da je storilec najprej prenesel denar z varčevalnega na transakcijski račun, nato pa na tujo banko. Trdi, da oče ni predajal poverilnic, efektivne naprave za dostop do e-banke pa v času kraje ni imel. V reklamaciji, vloženi pri banki, pa je navedel še, da v času kraje očetov računalnik sploh ni delal, zato oče ni imel dostopa. Izrazil je tudi začudenje nad časovnim zaporedjem transakcij, ki jih v tako kratkem času niti sam kot zdrav človek ne bi mogel opraviti, kaj šele, da bi to lahko napravil oče.

Banka je v odgovoru na pobudo navedla, da se prvi del pobude nanaša na nakazila prejemnici Tsvetanki Nastevi na TRR LT343250076274491935 s pobudnikovega osebnega računa 02056-1157050281, in sicer dne 6. 4. 2024 v znesku 10,79 EUR, nato pa dne 28. 4. 2024 v 17 različnih zneskih v višini od 18,77 EUR do 2.984,00 EUR, skupaj 33.767,77 EUR. Drugi del pobude pa se nanaša na prenose denarja z varčevalnega računa pobudnika na njegov osebni račun, opravljene dne 28. 4. 2024 v 8 zneskih od 34,00 EUR do 3.500,00 EUR, skupno 21.044,00 EUR. Vsa nakazila so bila izvedena preko pobudnikove mobilne banke, v katero je vstop mogoč le z biometrijo uporabnika ali s PIN številko, ki jo pozna samo, če gre za uporabo na pametnem telefonu ali tablici. Banka tako ugotavlja, da pobudnik morda res ni razpolagal z delujočim računalnikom, razpolagal pa je z mobilnim telefonom, na katerem je imel aplikacijo, kar je razvidno iz zapisnika o sprejemu ustne ovadbe.

Banka trdi, da so bila vsa plačila izvedena v skladu s plačilnimi inštrukcijami, ki jih banka po Zakonu o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED), Uradni list RS, št. 7/18, 9/18 – popr. in 102/20) ne sme zavrniti, razen če je plačilni nalog pravočasno preklican ali če plačilo prepoveduje zakon. Vse, kar je banka lahko storila, je to, da je banki prejemnice Revolut Bank UAB, Vilnius, poslala preklice za vse naloge, a je prejela negativne odgovore.

V skladu z dogovorom na naroku je banka preverila svoje stališče. Sporočila, da ostaja pri stališču, da za domnevno zlorabo ni odgovorna. Poudarila je, da je sicer mogoče verjeti, da je šlo za zlorabo, pri tem pa trdila, da jo je omogočil pobudnik sam, ko je nehote in nenamerno tretjim osebam omogočil, da so prišli do njegovih osebnih podatkov in varovalnih elementov.



Pobudnik in banka sta na naroku vztrajala pri svojih stališih in sporazuma med njima ni bilo mogoče doseči. Zato je posrednik v sporu na podlagi določbe drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS izdal to nezavezujoče mnenje.

Pobuda je delno utemeljena, iz razlogov, navedenih v nadaljevanju.

Pobudnik trdi, da ni nikomur posredoval osebnih podatkov, ki predstavljajo varovalne elemente za dostop do e-banke, in da v času, ko so bile opravljene obravnavane transakcije, njegov računalnik ni deloval, zato sam ni imel dostopa do e-banke. Banka ob tem prepričljivo navaja, da so bile transakcije, za katere posrednik v sporu ne dvomi, da jih ni opravil pobudnik, opravljene tako, da je nalogodajalec vnesel vse osebne varovalne podatke za vstop e-banko. S temi podatki pa je razpolagal in jih je imel pod nadzorom le pobudnik. Trdi tudi, da so bile transakcije izvršene s telefona in ne z računalnika.

Kombiniran posredovalno-predlagalni postopek (prvi odstavek 12. člena Pravil) ni primeren za ugotavljanje in dokazovanje zapletenih dejanskih vprašanj: v tem primeru vprašanja, kako je nekdo tretji prišel do podatkov, potrebnih za vstop v pobudnikovo e-banko. Ker je banka prepričljivo navedla, da do transakcij ne bi prišlo, če nalogodajalec ne bi imel vseh podatkov, potrebnih za vstop v pobudnikovo e-banko, *posrednik v sporu izhaja iz predpostavke, da so bili osebi, ki je odobrila sporna plačila, poznani vsi podatki, brez katerih transakcij ne bi bilo mogoče izvesti, do njih pa so lahko prišli samo preko pobudnika*. Posrednik pri tem ugotavlja, da so bile transakcije izvršene s telefonom in ne s pobudnikovim računalnikom, zato njegov ugovor, da takrat ni imel dostopa do e-banke, ni utemeljen.

Skladno s prvim odstavkom 136. člena ZPlaSSIED plačnikov ponudnik plačilnih storitev (banka) odgovarja za izvršitev plačilne transakcije brez plačnikovega soglasja (neodobrena plačilna transakcija). Svoje (objektivne, ne glede na krivdo) odgovornosti pa se banka lahko reši, kadar je izvršitev transakcije posledica uporabnikove prevare ali goljufije ali če je uporabnik ravnal naklepno ali zaradi hude malomarnosti (tretji odstavek 137. člena ZPlaSSIED).

Za odločitve o tem, kdo naj nosi škodo, nastalo zaradi transakcij, opravljenih v nasprotju s pobudnikovo voljo, je zato treba odgovoriti na vprašanje, ali je pobudnik kršil pogoje, ki urejajo uporabo plačilnega instrumenta, in pri tem ravnal s hudo malomarnostjo (da bi ravnal naklepno, mu niti banka ne očita).

S tem, ko je omogočil, da je nekdo tretji prišel do njegovih osebnih podatkov in varovalnih elementov, je pobudnik kršil obveznost, ki mu jo v zvezi s plačilnimi instrumenti in osebnimi varnostnimi elementi nalaga določba 132. člena ZPlaSSIED. Ta določa, da uporabnik uporablja plačilni instrument v skladu s pogoji, ki urejajo izdajo in uporabo plačilnega instrumenta ... ter takoj po prejemu plačilnega instrumenta zlasti zagotovi vse razumne ukrepe, da zavaruje osebne varnostne elemente plačilnega instrumenta.

Vprašanje je, ali je pobudnik pri tem ravnal hudo malomarno. Hudo malomarnost predstavlja ravnanje, pri katerem oseba ravna z manjšo skrbnostjo od skrbnosti, ki se v posameznem primeru pričakuje od vsakega razumnega človeka. Kaj se pričakuje od vsakega razumnega človeka, se presoja upoštevajoč okoliščine posameznega primera. Po mnenju posrednika v sporu ravnanje, ko nekdo preko telefona ali kako drugače posreduje občutljive osebne podatke, ki omogočajo dostop do njegove spletne banke, odstopa od ravnanja vsakega razumnega uporabnika bančnih storitev in zato ravna s hudo malomarnostjo. Banka torej za



to, da je prišlo do vdora v pobudnikovo e-banko in posledično do obravnavanih finančnih transakcij, ne more biti odgovorna.

Vendar pa posrednik v sporu meni, da bi banka lahko preprečila nastanek tako velike škode, kot je v tem primeru nastala pobudniku. Posrednik meni, da je skrajno nenavadno, da bi nekdo v časovnih razmakih ene ali dveh minut opravil istemu prejemniku v tako zgodnjih jutranjih urah kar 17 transakcij. Posrednik pritrjuje pobudnikovemu zastopniku, da bi celo on kot zdrav človek ne zmoget tako hitro opraviti transakcij, kaj šele da bi to uspelo njegovemu bolnemu očetu. Po mnenju posrednika bi banka morala z ustrezno računalniško aplikacijo v takem primeru prepoznati, da gre za sumljive transakcije, zato bi morala po nekaj transakcijah pri pobudniku preveriti, ali jih res izvršuje on ali ne. Dodatno pozornost pa bi banki moralo vzbuditi tudi dejstvo, da je bila prva, očitno „poskusna“ transakcija, izvršena že 6. 4. 2024 v nizkem znesku 10,79 EUR. Posrednik v sporu zato ocenjuje, da je v tem smislu pobudnikova pobuda utemeljena, pri čemer se ne spušča v vprašanje, po kateri od 17 transakcij bi morala banka reagirati – to vprašanje pušča odprto za pogajanja med pobudnikom in banko, do katerega bo prišlo, če bo banka upoštevala posrednikovo mnenje.

Mnenje – Sklep glede stroškov postopka – 23.5.2025

Pobudnik je vložil pobudo za izvensodno reševanje spora, ker meni, da mu je banka ob menjavi bančne kartice neupravičeno zaračunala članarino. Še pred razpisom naroka je banka sporočila, da je pobudniku članarino vrnila, pobudnik pa je to potrdil. To pomeni, da je spor rešen s sporazumom, s čimer je po določbi 2. alineje tretjega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije postopek končan.

Pobudnik je ob potrditvi vrnitve članarine navedel, da ni prejel povrnjenih stroškov, ki so nastali z njegovim posredovanjem. Posredovalni postopek teč po Pravilih postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije (v nadaljevanju Pravila). V 15. členu Pravil je določeno, da je za potrošnika postopek brezplačen (potrošnik ne plača pristojbine). V 16. členu pa Pravilnik vsebuje določbo o drugih stroških postopka in v prvem odstavku pravi, da so to stroški za izvedbo dokazov, stroški za priče, stroški za tolmačenje oziroma prevajanje listin in stroški za izvedence ali druge strokovnjake. Med temi stroški torej ni stroškov, ki jih ima morda s postopkom pobudnik. V tretjem odstavku 16. člena Pravilnika pa je posebej določeno, da pobudnik in banka nosita stroške svojega pooblaščenca ali tretje osebe, če jo imata. Iz teh določb izhaja, da pobudnikova zahteva za povrnitev njegovih stroškov ni utemeljena.

Mnenje glede povračila stroškov notarja – 27.5.2025

Pobudnica je navedla, da je konec lanskega leta pri banki najela hipotekarni kredit za nakup stanovanja. Na začetku urejanja kreditnih pogojev pri banki ni bila opozorjena, da banka z določenim notarjem, pri katerem sicer že leta ureja vse svoje osebne zadeve, ne sodeluje. Ko je proti koncu urejanja kredita potrebovala hipotekarni narok, ji je bilo onemogočeno, da bi to uredila pri njemu. Najem kredita pri drugi banki zanjo ni prišel v poštev, ker se ji je mudilo z nakupom, pogodba za nakup nepremičnine je bila namreč že podpisana pri notarju.



V nadaljevanju pojasnjuje, kako je potekalo dogovarjanje z bančno uslužbenko in vodstvom banke. Posebej poudarja, da ji je uslužbenka banke večkrat ustno in pisno sporočila, da naroka pri določenem notarju ne more opraviti, ker banka z njim ne sodeluje. Vodstvu banke očita, da so ji v „poslanem pismu lagali in se sprenevedali...“. Zaradi namernega prikrivanja resničnih dejstev v komunikaciji z njo, prisile, ki so jo izvajali tekom pridobitve kredita in skrajno neprimerne in neusklajene komunikacije med vodstvom in uslužbenci banke s stranko zahteva, da ji banka posreduje opravičilo ter ji povrne stroške notarskega naroka pri drugem notarju, ki ga je bila prisiljena izbrati zadnji hip.

Banka, ki zahtevek pobudnice zavrača, je odgovorila, da pri sodelovanju z notarji vselej zasleduje oziroma varuje svoje legitimne interese. Banka nobeni osebi ne odreka možnosti izbire notarja, vendar ima enako pravico do svobodne izbire ponudnikov storitev, vključno z notarskimi storitvami, kot vsi drugi. Kadar je zaradi narave pravnega posla (in posledično s tem poslom povezane notarske storitve) strank oziroma uporabnikov posamezne notarske storitve več, je po mnenju banke potrebno, da se stranke sporazumejo glede ponudnika notarskih storitev tako, kot to ustreza vsem strankam. Ob tem zanika, da naj bi katerikoli uslužbenec pobudnici sporočil, da kredita pri njej ne morete dobiti, če bo vztrajala pri izvedbi notarskega naroka pri določenem notarju.

Banka je še dodala, da določenem notarju ne odreka statusa notarja, niti ne onemogoča njegovega poslovanja. Prav tako ne zastopa stališča, da le-ta notar ne izpolnjuje pogojev za izvajanje notarskega poklica ali da kakor koli drugače nezakonito oziroma nepošteno posluje. Takšna ocena niti ni v njeni pristojnosti. Ne glede na to pa je po njenem mnenju treba upoštevati, da je ne veže nikakršna kontrahirna dolžnost pri poslovanju z notarji, ampak je že skladno s splošnimi načeli civilnega prava povsem svobodna pri izbiri poslovnih partnerjev, kar zajema tudi avtonomnost pri vstopanju v poslovna razmerja z notarji. Posledično z njene strani ni prišlo do nikakršne kršitve pravnega reda Republike Slovenije.

Ker med pobudnico in banko ni bil dosežen sporazum o rešitvi spora, izdaja posrednik v sporu na podlagi določbe drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije naslednje

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Pobuda ni utemeljena.

Pobudnici se je pooblaščenka banke na naroku večkrat opravičila zaradi neugodnosti, ki jih je imela pri sklepanju kreditnega razmerja.

Zahtevek za plačilo stroškov, ki jih je imela pobudnica pri notarki, ne more biti utemeljen, saj za plačilo storitev vseh notarjev velja Notarska tarifa in zato ni videti razloga, zakaj ne bi pobudnica plačala enake notarske pristojbine pri svojem izbranem notarju.

Drži pa, da je bil odgovor banke z dne 3.12.2024 (pre)pozen, zgolj splošen in s tem izmikajoč, ne pa lažniv, kot ga razume pobudnica.



Mnenje glede povračila napačno nakazanega zneska – 27.5.2025

Pobudnica navaja, da je glavni problem v tem, ker banka ni vrnila njenemu kupcu na njegov transakcijski račun nakazana sredstva, kljub opozorilu, da se je kupec dejansko zmotil in nakazal na napačen transakcijski račun. Tudi kupec je klical vodjo banke in ji je povedal enako, vendar ni uspel. V komunikaciji naj bi se kupcu celo razlagalo o osebnih stvareh pobudnice in jo blatilo kot osebo.

Pobudnica je še navedla, da jo je pri odpiranju računa referentka vprašala, kakšna nakazila bo dobila in ji je odgovorila, da iz kmetijstva, ni pa bilo govora o tem, kakšen račun se odpira, kar pa niti ne more biti pomembno, saj pobudnica zahteva le vračilo napačno nakazanega zneska.

Banka, ki zahtevke pobudnice zavrača, odgovarja, da je sredstva zarubila na podlagi sklepa o izvršbi ter skladno z določili Zakonom o izvršbi in zavarovanju - ZIZ. Navaja, katere sklepe je prejela v izvrševanje.

V nadaljevanju pojasnjuje, da ima s pobudnico sklenjeno Pogodbo o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom, ki je sklenjena za osebni TRR (v nadaljevanju: Pogodba). Splošni pogoji poslovanja s potrošniki (v nadaljevanju: Splošni pogoji) so sestavni del Pogodbe. Skladno z določili 3.1 točke Splošnih pogojev, se transakcijski račun uporabnika, ki je potrošnik, ni dovoljeno uporabljati za izvrševanje plačilnih storitev, povezanih z opravljanjem dejavnosti. Pobudnica ima pri banki odprt TRR kot potrošnik. Prilivi, ki jih pobudnica prejema na TRR so 100% rubljivi, na kar naj bi bila pobudnica že večkrat opozorjena. Banka nastopa v vlogi organizacije za plačilni promet, ki je dolžna prejeti sklep o izvršbi izvršiti, kot ji to naloži izdajatelj sklepa ob upoštevanju zakonsko določenih omejitev izvršbe, v nasprotnem primeru pa je odgovorna za opuščen rubež sredstev skladno s 147. členom ZIZ oziroma v primeru davčne izvršbe skladno s 170. členom ZDavP-2.

Banka poudarja, da ni pristojna, da bi presojala upravičenost izdaje sklepa o izvršbi. Morebitne ugovore, ki jih ima dolжник v razmerju do izdajatelja sklepa, lahko skladno z določbami ZIZ uveljavlja pri izdajatelju sklepa, ne pa pri banki, ki nastopa v vlogi organizacije za plačilni promet oziroma izvrševalca sklepa.

S sklepom o izvršbi na denarna sredstva, ki jih ima dolжник pri organizaciji za plačilni promet, izdajatelj sklepa naloži organizaciji za plačilni promet, naj blokira dolžnikova sredstva na vseh računih v višini obveznosti iz sklepa o izvršbi in po pravnomočnosti sklepa (če tako izhaja iz sklepa o izvršbi pa tudi pred pravnomočnostjo) ta znesek izplača upniku. Če takrat, ko prejme sklep o izvršbi, na dolžnikovem računu ni rubljivih sredstev, mora organizacija za plačilni promet obdržati sklep v evidenci in opraviti na njegovi podlagi poplačilo, ko rubljiva sredstva prispejo na račun, dokler obveznosti po sklepih o izvršbi niso poplačane oziroma dokler od izdajatelja sklepa ne prejme sklepa o izvršbi izvršbe. Banka pri izvrševanju sklepa o izvršbi upošteva omejitve izvršbe skladno s 101. in 102. členom ZIZ oziroma v primeru davčne izvršbe skladno s 159. in 160. členom ZDavP-2.

Banka se sklicuje še na točko 3.11.2 Splošnih pogojev poslovanja s potrošniki, ki so sestavni del pogodbe, ki jo je sklenila s pobudnico:

„Banka v primeru prejema sklepa o izvršbi, zavarovanju ali drugem prisilnem posegu v sredstva na TRR, ki ga izda sodišče, FURS ali drug pristojni organ, uporabniku onemogoči razpolaganje z denarnimi sredstvi na TRR (v višini, kot izhaja iz sklepa) in postopa v skladu z izrekom sklepa ter veljavno zakonodajo. Banka bo pri tem ravnala v skladu s predpisi, ki urejajo opravljanje prisilne izvršbe in zavarovanja, in predpisi, ki urejajo plačilne storitve.“



Banka ne bo preverjala razmerja med uporabnikom računa in osebo, ki je v sklepu o izvršbi ali zavarovanju označena kot upnik. Banka zaračuna stroške prejema in izvršitve sklepa v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom nadomestil.“

Ker med pobudnico in banko ni bil dosežen sporazum o rešitvi spora, izdaja posrednik v sporu na podlagi določbe drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije naslednje

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Pobuda je v bistvenem utemeljena.

Vse, kar banka navaja v prid svojemu ravnanju, samo po sebi drži, ni pa odgovorila na trditev pobudnice, da so bila zarubljena pomotoma nakazana denarna sredstva. Z ničemer ni oporekala trditvi, da se je pobudničin kupec zmotil pri nakazilu kupnine.

Ob nezanimanem dejstvu, da je šlo za pomotoma nakazana sredstva, je utemeljenost denarnega zahtevka (prenakazila) pobudnice odvisna od tega, ali je bila banka še pravočasno obveščena o zmotnosti nakazila in od tega, ali bi bili pogoji za izvršbo izpolnjeni tudi, če bi bil znesek prenakazan v skladu s pravo voljo nakazovalca.

Mnenje glede dviga na bankomatu – 27.5.2025

Pobudnica zahteva, da ji banka povrne zneske, ki so bili dvignjeni na bankomatih z zlorabo njene bančne kartice. Navaja, da je bančno kartico nazadnje uporabila 21.3.2025 okoli 19.00 ure za plačilo v restavraciji na območju Celja. Po plačilu jo je nato pospravila v denarnico in je v dneh, ki so sledili, ni uporabljala. V dneh od 22.03. do 23.03. se je nahajala na relaciji Celje-Velenje-Gora Oljka-Gornji Grad. Denarnico je imela ves čas pri sebi, vendar na kartico ni bila pozorna, ker je plačevala z gotovino. Zato tudi ni opazila, da ji je bila odtujena.

V ponedeljek, 24.3.2025 je okoli 05:00 preko spletne banke opazila, da je iz njenega transakcijskega računa izginil ves denar, v skupni višini 3000 EUR. Takoj po tej ugotovitvi je bančno kartico preklicala. Poudarja, da njene PIN kode ni poznal nihče, prav tako koda ni bila zapisana na kartici ali denarnici, niti je ni sama nikomur razkrila. Denarja ni dvigovala sama, kar mora biti razvidno iz posnetkov nadzornih kamer pri bankomatih, kjer so bili opravljeni dvigi. Zahteva pregled posnetkov videonadzornih kamer na bankomatih, na katerih so bile opravljene transakcije. O kraji denarja z odtujeno bančno kartico je bila v ponedeljek, 24.3.2025 okoli 7. ure zjutraj obveščena tudi policija, ki je pripravila zapisnik, ki ga prilaga.

Banka, ki zahtevke pobudnice zavrača, odgovarja, da se pobuda nanaša na dvige gotovine, ki so bili opravljeni z debetno kartico Mastercard na dveh različnih bankomatih. Vsi dvigi so bili opravljeni pred blokacijo kartice, ki je bila izvedena dne 24.3.2025 ob 05:02 uri.

Bankomat BA00468S se nahaja pri Mercatorju na naslovu Nove Fužine 41 v Ljubljani, bankomat BA00352S pa na naslovu Zaloška 168 a v Ljubljani. Banka dodaja, da so bili vsi sporni dvigi gotovine opravljeni s fizično prisotno kartico debetni Mastercard številka 5484 17** **** 8335 in njej pripadajočo osebno številko (PIN), saj zloraba preko tretje osebe brez identifikacije z osebno številko (PIN) ni mogoča.



Načelno stališče banke je, da lahko imetnik kartice od banke zahteva povračilo škode, ki mu je bila povzročena, če je le-ta nastala kot posledica ravnanja banke oziroma bi banka škodo lahko preprečila, pa tega ni storila. V konkretnem primeru banka ni odgovorna za škodo, ki je nastala pobudnici, saj ni posledica neustreznega ravnanja banke, ampak pobudnice. Slednja je bila ob sklenitvi poslovnega razmerja z banko seznanjena s Splošnimi pogoji poslovanja z Osebnimi računi (»Splošni pogoji poslovanja«) in se je morala zavedati možnosti zlorabe, v kolikor ni zagotovila ustrezne varnosti osebne številke (PIN). V takem primeru se lahko govori o hudi malomarnosti imetnika kartice.

Banka še predstavlja zakonsko ureditev. Določilo 136. člena ZPLaSSIED ureja pravila in odgovornost ponudnika plačilnih storitev (banke) pri neodobreni plačilni transakciji, to je pri transakciji, ki je izvršena brez plačnikovega soglasja. V konkretnem primeru pa so bile transakcije izvedene s pravilno PIN številko pobudnice. Zato po mnenju banke ni šlo za neodobrene plačilne transakcije. V primeru, da bi bila odgovornost banke tako objektivizirana, uporabnikom storitev ne bi bilo potrebno izkazovati nobene skrbnosti in bi s svojimi identifikacijskimi oz. osebnimi varnostnimi elementi ravnali še bolj lahkomišlno.

Splošni pogoji poslovanja v svoji točki 6.2.1. (Uporaba in varno poslovanje s kartico) imetnika kartice med drugim obvezujejo, da

- v čim večji meri prepreči izgubo, krajo oziroma drug neupravičen odvzem ter zlorabo kartice in s tem posledično nastanek morebitne materialne škode,
- če je PIN številka poslana po pošti: si po prejemu PIN številke to zapomni, ovojnico s PIN številko pa uniči,
- če je PIN številka poslana prek SMS sporočila: si po prejemu SMS sporočila s PIN številko le to zapomni, SMS sporočilo pa izbriše iz mobilnega telefona;
- v nobenem primeru PIN številke ne hrani ali nosi zapisane na listku ali kako drugače skupaj s kartico, da ni zapisana na kartici ali shranjena na istem mestu, kjer se hrani kartica.

Predhodno navedena točka citiranih splošnih pogojev poslovanja določa tudi, da banka krije škodo, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljen kartice, ki imetniku kartice nastane od trenutka blokacije kartice, razen v primeru ko škoda nastane zaradi hude malomarnosti imetnika kartice.

Iz dokumentacije jasno izhaja, da je bila pri vseh transakcijah za identifikacijo kartice uporabljena pravilna osebna številka (PIN). Zloraba preko tretje osebe brez identifikacije z osebno številko (PIN) ni mogoča. Zaradi dejstva, da je osebna številka (PIN) poznana samo imetnikom kartic, banka lahko z gotovostjo trdi, da pobudnica svoje osebne številke ni zavarovala tako, da bi preprečila njeno nepooblaščen uporabo.

Glede na jasno postavljene zahteve o hrambi finančnih instrumentov in okoliščin zlorabe zato banka vztraja pri svoji odločitvi, da je zahtevke pobudnice neutemeljen. Ko je pobudnica blokirala svojo kartico (24.3.2025 ob 05:02 uri) so bili že izvedeni vsi sporni dvigi gotovine (zadnji dvig je bil opravljen dne 24.3.2025 ob 00:06:59 uri).

Banka je zaščitila vse video posnetke dvigov in jih bo na uradno zahtevo policije njim tudi izročila. Sama pobudnica pa žal teh posnetkov ne more videti, saj očitno na posnetkih ni ona sama, ampak nekdo drug.

Banka zaključuje, da razume situacijo, v kateri se je znašla pobudnica, pa tudi, da pričakuje povračilo zneska 3.000,00 EUR, vendar se v banki v konkretnem primeru za domnevno zlorabo ne čutijo odgovorne in odškodninski zahtevke zavračajo.

Ker med pobudnico in banko ni bil dosežen sporazum o rešitvi spora, izdaja posrednik v sporu



na podlagi določbe drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Zdrženju bank Slovenije naslednje

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Pobuda ni utemeljena.

Pri takih zlorabah bančnih kartic, kot je zgoraj opisana, je primarno odškodninsko in seveda kazensko odgovoren storilec, če ga je le mogoče izslediti. V tem primeru vsi razlogi govorijo v prid temu, da bo policija odkrila storilca.

Bančna kartica omogoča dvig denarja na bankomatu (v večjem znesku) le skupaj s PIN kodo. Storilec si zato z ukradeno kartico ni mogel pomagati, moral je nekako priti še do PIN kode. Ker je pobudnica ni nikomur zaupala in je ni imela zapisane, je bilo do nje mogoče priti le z opazovanjem, ko je dvigovala denar na bankomatu in pri tem vtipkala PIN kodo. Ker je nazadnje dvigovala denar na bankomatu prej, preden ji je bila kartica odtujena, se krog osumljencev zelo zoži (bolj ali manj na socialno omrežje pobudnice). S pomočjo posnetkov videokamere, ki so posnele kar 16 dvigov v slabih štirih urah na dveh lokacijah), in preverjanjem alibija možnih osumljencev, bo po vsej verjetnosti krog osumljenih že dovolj zožen za konkretizacijo kazenske in odškodninske odgovornosti.

V kazenskem postopku bo pobudnica lahko uveljavljala premoženjskopravni zahtevek (plačilo 3000 evrov) od storilca.

Mnenje glede spletne zlorabe – 28.5.2025

Pobudnik od banke terja, naj ustavi plačilo 480 EUR, ki ga je opravil zaradi spletne goljufije. Navaja, da se je spletna goljufija zgodila 2.4.2025 ob 18:00, dogodek je prijavil poslovalnici banke v Ljubljani, Trdinova ulica 4, ob 9.00 uri, policiji pa 3.4.2025 ob 19:26.

Banka je v odgovoru na pobudo navedla, da so pobudniku skušali pomagati s pomočjo procesnega centra Bankart d.o.o., ki za banko izvaja procesiranje transakcij in posredovanje finančnih reklamacij. Sprožili so finančno reklamacijo do prodajnega mesta. Vendar je procesni center na podlagi pregleda dokumentacije in dejstev, vezanih na potrditev transakcije, banko obvestil, da v danem primeru finančne reklamacije ni mogoče sprožiti, saj je šlo za zaščiten transakcijo, potrjeno v mobilni denarnici z opravljeno močno avtentikacijo stranke.

V primerih potrditve transakcije v mobilni denarnici gre po navedbah banke za močne avtentikacije strank, ki so iz reklamacij izvzete, saj posamezno transakcijo lahko odobri samo imetnik sam, ker morata biti izpolnjena vsaj dva od zahtevanih elementov, ki spadajo v kategorijo znanja uporabnika (nekaj, kar ve samo uporabnik), posesti uporabnika (nekaj, kar je v izključni posesti uporabnika) in neločljive povezanosti z uporabnikom (nekaj, kar uporabnik je), ki so med seboj neodvisni, kar pomeni, da kršitev enega elementa ne zmanjšuje zanesljivosti drugih, in so zasnovani tako, da varujejo zaupnost podatkov, ki se preverjajo. Prav s potrditvijo v mobilni denarnici namreč plačnik poda soglasje k bremenitvi določenega zneska, plačanega s kartico, podobno kot se le s pravilnim PIN-om lahko opravi dvig na bankomatu.



Banka pojasnjuje, da je bilo dne 2.4.2025 ob 17:56:23 uri potrjeno plačilo, za znesek 480 EUR in avtorizirano ob 17:57:11 uri. Predstavlja še ureditev v ZPlaSSIED glede odgovornosti za neodobrene plačilne transakcije, kar sicer ni pomembno, saj pobudnik ne uveljavlja odgovornosti banke za plačilo. Glede ustavitve plačila banka pojasnjuje, da transakcije, ki je bila avtorizirana, ni mogla ustaviti in plačila prodajnemu mestu ni mogla zavrniti. Kartična transakcija je namreč odobrena že ob avtorizaciji, ko banka preveri pravilnost poslanih podatkov, razpoložljivost sredstev na računu in avtentikacijo transakcije. Na podlagi uspešne avtorizacije je banka prodajnemu mestu na njegovo zahtevo sredstva dolžna nakazati.

Ker med pobudnikom in banko ni bil dosežen sporazum o rešitvi spora, izdaja posrednik v sporu na podlagi določbe drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije naslednje

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Pobuda ni utemeljena.

Pri plačevanju z bančno kartico je mogoče le v zelo kratkem času po potrditvi plačila doseči njegov preklic. Od potrditve do reklamacije plačila je v predmetni zadevi preteklo dobrih 13 ur, kar znatno presega čas, ko lahko banka še uspešno ukrepa.

Plačilne storitve ureja ZPlaSSIED, ki sledi ureditvi evropske zakonodaje. Ta v Direktivi (EU) 2015/2366 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 z določbo 80. člena od držav članic terja, da zagotovijo, da uporabnik plačilnih storitev ne more preklicati plačilnega naloga, potem ko ga prejme plačnikov ponudnik plačilnih storitev, razen v določenih izjemah, ki v tem primeru niso podane. Zato je v prvem odstavku 123. člena ZPlaSSIED določena načelna nepreklicljivost plačilnega naloga potem, ko ga prejme plačnikov ponudnik plačilnih storitev (v tem primeru banka). Uredba (EU) 2024/886 Evropskega Parlamenta in Sveta z dne 13. marca 2024 terja pospešitev kreditnih prenosov v evrih. Po določbi, ki spreminja ureditev Uredbe (EU) št. 260/2012 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 14. marca 2012, je med drugim določeno, da ponudnik plačilnih storitev plačnika ne glede na člen 83 Direktive (EU) 2015/2366 takoj po prejemu plačilnega naloga za takojšnji kreditni prenos preveri, ali so izpolnjeni vsi potrebni pogoji za obdelavo plačilne transakcije in ali so na voljo potrebna sredstva, rezervira znesek plačilne transakcije na računu plačnika ali ga za ta znesek bremeni ter plačilno transakcijo takoj pošlje ponudniku plačilnih storitev prejemnika plačila.

Zgoraj opisana pravna ureditev govori v prid stališču banke, da že avtorizirane transakcije ni mogla več zaustaviti.

Ker je podan sum storitve kaznivega dejanja, bo banka policiji zagotovila vse podatke, s katerimi razpolaga, da se storilec čimprej odkrije. Ne glede na to, je pobudnik seveda upravičen zvedeti, na kateri račun so bila prenesena njegova sredstva.