



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 ključke 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 krypto valutah 2.300,00 EUR. Čeprav nikoli ni trgovala s krypto 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 vtiskala 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 zagotovi 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 presojo 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 pooblaščenca. 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 namestitev 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 pobudnično 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 kreditogemalca 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 trgovni platformi s kriptovalutami »BINANCE.COM«. Zatrjuje, 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 krajo 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 zvalbljanje (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 stališčih 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 zmozel 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 opuščeni 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 nezanikanem 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.

Mnenje glede spletne zlorabe – 27.6.2025

Pobudnica navaja, da je bila dne 28.02.2025 žrtev spletne prevare, ko se je neznana oseba predstavljala kot uslužbenec oziroma pomočnik in jo z zvijačo prepričala, da je na svojem telefonu omogočila oddaljeni dostop (screen share). S tem je ta oseba prevzela popoln nadzor nad njenim telefonom in nato samostojno izvedla prenos sredstev v višini 500 EUR z njenega



bančnega računa. Sama transakcije ni izvajala, niti je ni zavestno potrdila.

Dogodek je nemudoma prijavila tako banki, kot tudi na Policijsko postajo Šentilj, kjer je bil voden postopek in izdan zapisnik. Banka je njeno reklamacijo dvakrat zavrnila, češ da je za nastalo škodo odgovorna izključno sama, ker naj bi dovolila dostop tretji osebi. Ob tem poudarja, da ni tehnično veščica oseba, da je bila v tistem trenutku zavedena in v stiski, kar je izkoristila tretja oseba z namenom prevare. Gre za značilno obliko goljufije z oddaljenim dostopom, ki jo priznavajo tudi evropski bančni regulatorji in kjer je jasno, da gre za zlorabo zaupanja in zavajanje, ne pa za malomarnost ali kršitev varnostnih postopkov s strani komitenta.

Iz policijskega zapisnika je razbrati, da je pobudnico dne 13.2.2025 ob 15.06 uri poklical neznanec v popačeni slovenščini ter jo vprašal, ali bi rada zaslužila 2.000,00 EUR, na kar mu je odgovorila nikalno („da to ni res“). Neznanec ji je rekel, naj si na telefon naloži aplikacijo, ki je ne pozna, kar je tudi storila. Po tem je začela dobivati elektronsko pošto od CMC Spotlight v zvezi z bitcoini, neznanec pa jo je še nekajkrat kontaktiral po telefonu z različnih števil, vendar se mu ni odzivala, ko pa se je javila in slišala isti glas na drugi strani, je zvezo takoj prekinila. Dne 28.2.2025 je dobila tri nakazila s strani ZPIZ, okrog 9.00 ure pa je nakazovala sredstva na račun hčerke, nato pa jo je ob 10:55 poklical neznanec. Ko je prepoznala njegov glas, je zvezo takoj prekinila in ni bilo več klica. Ko je okrog 11:30 ure želela preko telefona poravnati račune, je ugotovila, da ji je neznani storilec z računa odtujil 500,00 EUR oz. ves denar, ki je bil na računu.

Banka, ki zahtevo za povrnitev 500 EUR zavrača, označuje pobudničine trditve kot pavšalne in pomanjkljive.

Navaja, da je bil dne 28.2.2025 preko pobudničine spletne banke vnesen in izvršen plačilni nalog za odreditev plačilne transakcije v višini 500,00 EUR s transakcijskega računa pobudnice na TRR št. LT353250011378784744 v Litvi prejemnika Robi Horvat, ki naj bi bil izvršen kot posledica domnevne zlorabe.

Banka pojasnjuje, da sta bili tako vstop v spletno banko, kot tudi transakcija, potrjeni z ustreznimi varnostnimi elementi, zato banka ni imela nobenega razloga, da transakcije ne bi izvršila. Iz izpisa podatkov o zahtevi za transakcijo so razvidni datum in ure, ko so bile zahteve vnesene, potrjene in izvedene v spletni banki. Transakcija je bila potrjena z vnosom pravilnega enkratnega gesla, ki ga je banka poslala pobudnici na njen mobilni telefon. Če ne bi bila ustrezno potrjena, do njene izvršitve ne bi moglo priti. Za prijavo v spletno banko in za izvršitev transakcije je potreben vnos varnostnih elementov, katerih varovanje je izključno v sferi pobudnice.

Ko je pobudnica dne 28.2.2025 obvestila banko o zlorabi, je bil plačilni nalog že sproveden in ga ni bilo mogoče več preklicati. Ko je plačilni nalog postal nepreklicen v smislu določb ZPlaSSIED, preklic le-tega (brez soglasja prejemnika) ni možen. Banka je takoj po prijavi zlorabe poslala banki prejemnika (tuji banki) zahtevo za odpoklic, na katero ni prejela nobenega odgovora tuje banke, kar se smatra kot negativen odgovor.

Banka obširno opisuje tudi pravno podlago za njeno ravnanje na podlagi določil Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED) in veljavnih Splošnih pogojev poslovanja s potrošniki (v nadaljnjem besedilu: Splošni pogoji), ki so sestavni del pogodbe, ki sta jo sklenila pobudnica in banka in na podlagi katere je pobudnica odprla transakcijski račun pri banki ter uporabljala digitalno banko.



V drugem odstavku 136. člena ZPlaSSIED je glede odgovornosti za škodo, nastalo uporabniku plačilnih storitev, zaradi neodobrenih plačilnih transakcij (pa v konkretnem primeru niti ne gre za neodobreno plačilno transakcijo) določeno, da mora ponudnik storitve (banka), če je odgovorna za izvedbo nepooblaščne plačilne transakcije, nemudoma povrniti plačniku nastalo škodo, skupaj z zaračunanim nadomestilom za opravljeno storitev (tretji odstavek 136. člena ZPlaSSIED). Obseg te odgovornosti – "če je odgovorna" – je potrebno razlagati z branjem določbe 2. točke četrtega odstavka 136. člena ZPlaSSIED, ki določa, da se banka razbremeni te odgovornosti, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere banka ne more vplivati oziroma bi bile posledice takšnih okoliščin kljub vsem nasprotnim prizadevanjem banke neizogibne.

Splošno pravilo za zlorabe plačilnega instrumenta je umeščeno v prvem odstavku 137. člena ZPlaSSIED: če je dogovorjeno z okvirno pogodbo, lahko uporabnik krije največ 50 evrov, če je izvršitev neodobrenih plačilnih transakcij posledica zlorabe plačilnega instrumenta. Izjemo od navedenega pravila predstavlja določba tretjega odstavka 137. člena ZPlaSSIED, ki določa, da uporabnik krije celotno izgubo, če naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil ene ali več obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom v skladu s 132. členom ZPlaSSIED, ki med drugim določa, da uporabnik takoj po prejemu plačilnega instrumenta zagotovi vse razumne ukrepe, da zavaruje osebne varnostne elemente plačilnega instrumenta, kar glede na okoliščine primera pobudnica v konkretnem primeru očitno ni storila. Skrbno izvajanje razumnih ukrepov za zavarovanje osebnega varnostnega elementa plačilnega instrumenta zagotavlja, da tretja oseba ne more priti do podatka, ki je poznan samo uporabniku, vednost o njem pa je v celoti v njegovi sferi oz. pod njegovim nadzorom.

Omenjene določne ZPlaSSIED povzemajo tudi vsakokrat veljavni Splošni pogoji poslovanja s potrošniki banke, ki predstavljajo del pogodbenega razmerja med pobudnico in banko, objavljeni na spletni strani.

Banka zaključuje, da ni imela pravne podlage, da ne izvrši plačilnih nalogov, ki so bili vneseni in potrjeni preko pobudnične spletne banke, kar pomeni, da je pobudnica odredila izvršitev plačilne transakcije. Banka ima zagotovljene varnostne mehanizme, je pa na strani uporabnika, da zavaruje varnostne elemente plačilnega instrumenta in jih ne sporoča tretjim osebam in da zavaruje svojo napravo, s katero dostopa do spletne banke ter neznanim osebam ne omogoči oddaljenega dostopa do svojega mobilnega telefona oz. naprave. Posledic pobudničinega nepremišljenega in hudo malomarnega ravnanja, s katerim je kršila zgoraj navedena določila Splošnih pogojev, vsekakor ni mogoče naprtiti banki. Po določbi 4. odstavka 136. člena ZPlaSSIED banka ne odgovarja za škodo, nastalo z izvršitvijo neodobrene plačilne transakcije, če uporabnik zaradi hude malomarnosti ni izpolnil ene ali več obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom v skladu s 132. členom ZPlaSSIED).

Na koncu banka še dodaja, da o zlorabah obvešča komitente tudi z obvestili, ki jih posreduje komitentom z obvestili, priloženimi mesečnim izpiskom, uporabnikom spletne banke pa z obvestili v spletno banko. Poleg tega tudi Združenje bank Slovenije preko različnih kanalov objavlja in svetuje, kako se zavarovati pred prevarami.

Ker med pobudnico in banko ni možen 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.



V tej zadevi niti ne gre za pravo spletno prevaro, saj je bil poglavitni del opravljen po telefonu, ko je neznanec prepričal pobudnico, da na svoj telefon namesti program, ki mu je po njenih trditvah omogočal upravljanje z njenim telefonom.

Tako ravnanje pobudnice je bilo povsem nerazumno, saj vsakdo ve, da plačnik potrebuje samo številko transakcijskega računa za nakazilo in ne kakšnega posebnega programa, nameščenega na prejemnikovem telefonu. Namestitev neznanega programa za prejem nakazila, ki ga pobudnica niti ni pričakovala, je za razumno razmišljajočega pravzaprav komaj razložljivo.

Banka ni odgovorna za ravnanje svoje stranke, ki iz hude malomarnosti, kot je bilo zgoraj opisano, omogoči tretjemu dostop do varnostnih elementov plačilnega instrumenta. (prvi odstavek 132. člena ZPlaSSIED), pač pa nosi nastalo škodo uporabnik sam (tretji odstavek 137. člena ZPlaSSIED).

Mnenje glede zaprtja osebnega računa – 27.6.2025

Pobudnik navaja, da mu je banka d.d. dne 14.3.2025 poslala obvestilo o odpovedi pogodbe za transakcijski račun, iz katerega izhaja, da mu na podlagi točke c) 3.14 Splošnih pogojev poslovanja s potrošniki enostransko odpoveduje pogodbo z odpovednim rokom 2 mesecev.

Pobudnik meni, da je odločitev banke neupravičena, neutemeljena in v celoti v nasprotju z Ustavo RS ter s pravico do osnovnega plačilnega računa, ki mu jo zagotavljata Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (v nadaljevanju: ZPlaSSIED) ter Direktiva 2014/92/EU Evropskega parlamenta in Sveta. V skladu z ZPlaSSIED in pravili Banke Slovenije mora banka ob odpovedi pogodbe potrošnika pisno obvestiti o razlogih za zaprtje, a obvestilo banke ne vsebuje nikakršnih razlogov, zaradi katerih mu je banka pogodbeno razmerje prekinila. Poleg tega ga banka „pred tem obvestilom nikoli ni kontaktirala, preverjala ali ga na kakršenkoli način opozorila na nepravilnosti“.

Banka, ki zahtevek pobudnika zavrača, odgovarja, da je pobudniku zaprla njegov transakcijski račun, pri čemer je odpoved pogodbenega razmerja izvedla v skladu z veljavno zakonodajo in Splošnimi pogoji banke za potrošnike (v nadaljevanju: splošni pogoji) ter pobudniku pri tem zagotovila vse zakonsko določene pravice, zlasti tudi dvomesečni odpovedni rok. Navaja, da je bil pobudnik že v navedenem obvestilu informiran o možnosti odprtja osnovnega računa pri banki.

Poudarja, da je do poslovne odločitve o odpovedi pogodbe upravičena ves čas trajanja pogodbe in na podlagi svoje pravice do prostega preudarka in strankam tovrstnih odločitev (ob spoštovanju zadevnih predpisov in ustrezne poslovne prakse) tudi ni dolžna vsebinsko obrazložiti. Prav tako niti zakonodaja, niti splošni pogoji strankam banke ne dajejo upravičenja, da bi se morale z odpovedjo pogodbe strinjati ali se o njej predhodno izjasniti, nadalje pa tudi nimajo pravno utemeljenega zahtevka po nadaljnjem nudenju storitev po zgoraj navedeni pogodbi in splošnih pogojih.

Banka je od Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom, ki je bila sklenjena z pobudnikom, odstopila na podlagi točke 3.14 c) splošnih pogojev, ki predstavljajo sestavni del navedene pogodbe. V skladu s citirano točko splošnih pogojev, ima banka pravico, da enostransko odpove pogodbo, ki je sklenjena za nedoločen čas, in sicer z odpovednim rokom



dveh (2) mesecev. Pobudnik je bil s splošnimi pogoji seznanjen ob sklenitvi pogodbe, ves čas trajanja pogodbe pa so mu bili na voljo tudi na spletni strani banke. Pravico do odpovedi pogodbe naj bi dajal banki tudi 99. člen Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED), ki določa, da mora banka stranki ob odpovedi zagotoviti dvomesečni odpovedni rok in ravnati v skladu s pogoji iz 1. in 2.odstavka 91. člena ZPlaSSIED.

Banka še dodaja, da tudi Banka Slovenije na svoji spletni strani Vprašanja in odgovori (www.bsi.si) izrecno poudarja, da »gre pri odpiranju transakcijskega računa za poslovno odločitev banke, ali bo z določeno stranko poslovno sodelovala ali ne. Posamezna banka lahko torej zaradi poslovne politike zavrne sodelovanje s posameznikom, ki ima npr. blokiran transakcijski račun pri kateri od drugih bank ali ima neizpolnjene obveznosti do banke na podlagi morebitnega predhodnega poslovnega razmerja med njima oziroma ima banka na splošno slabe poslovne izkušnje z določenim posameznikom.

V zvezi s pobudnikovo zahtevo za odobritev odprtja osnovnega plačilnega računa banka (ponovno) pojasnjuje, da je bila pobudniku v dopisu o odpovedi pogodbe, kakor tudi v odgovoru na pritožbo, ponujena možnost odprtja osnovnega plačilnega računa, za kar pa se mora pobudnik oglašiti v poslovalnici banke in predložiti tudi ustrezna dokazila o upravičenosti do odprtja tovrstnega računa pri banki. Odprtje tega tipa računa stranki namreč ni avtomatsko, temveč mora stranka za odobritev odprtja takega računa predložiti dokumentacijo, na podlagi katere je v skladu z 180. in naslednjimi členi ZPlaSSIED upravičena do odprtja osnovnega plačilnega računa.

Ker med pobudnikom in banko ni možen 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.

Po določbi prvega odstavka 102.a člena ZPlaSSIED mora ponudnik plačilnih storitev, ki zavrne sklenitev okvirne pogodbe (kakršna je tudi predmetna) ali jo odpove, dokumentirati konkretne razloge za zavrnitev ali odpoved ter o konkretnih razlogih za zavrnitev sklenitve oziroma odpoved od okvirne pogodbe seznanim uporabnika na način, opredeljen v drugem odstavku 91. člena istega zakona, razen če je to prepovedano na podlagi drugih predpisov.

Banka se ni sklicevala na noben predpis, ki bi ji omogočal, da se izogne obveznosti, da pobudnika seznani s konkretnimi razlogi za odpoved pogodbe. Pobudniku bi zato morala sporočiti, iz kakšnih konkretnih razlogov mu odpoveduje pogodbo.

Presoja utemeljenosti odpovedi pogodbe je odvisna od razlogov za odpoved. Dokler jih banka ne ponudi, je treba šteti, da je odpoved neutemeljena.

Mnenje glede zaprtja osebnega računa – 27.6.2025

Pobudnik navaja, da je imel pri banki odprt transakcijski račun na podlagi sklenjenega pogodbenega razmerja. Banka mu je dne 13. marca 2025 odpovedala pogodbo z obrazložitvijo, da ni pravočasno zagotovil ustrezne in ažurne dokumentacije. Vendar to ne



drži. Na podlagi obvestila banke z dne 26. februarja 2025, je bil pozvan, da posreduje izpolnjen obrazec Samopotrdilo o davčnem rezidentstvu najkasneje do 31. marca 2025. Ta obrazec je izpolnil in poslal po elektronski pošti dne 19. marca 2025, torej pravočasno in znotraj roka.

Kljub temu je že 13. marca prejel obvestilo o odpovedi pogodbe, kar pomeni, da je bila odpoved sprejeta še pred iztekom roka za oddajo dokumentacije, kar je nelogično in kaže na nesorazmerno ravnanje banke. Po prejemu obvestila se je večkrat obrnil na banko s prošnjo za pojasnila in vložil tudi uradno pritožbo dne 19. marca 2025, vendar ni prejel nobenega konkretnega odgovora. Dne 24. marca 2025 je prejel odgovor, v katerem banka navaja, da razlog za odpoved ni povezan z obrazcem o davčnem rezidentstvu, kar ga je še dodatno zmedlo in pokazalo neskladnost ter pomanjkanje jasnosti v postopanju banke. Meni, da je ravnal skrbno, odgovorno in v dobri veri, zato je bila odpoved pogodbe neupravičena.

Banka, ki zahtevek pobudnika zavrača, odgovarja, da je v obvestilu o odpovedi poslovnega razmerja z dne 13.3.2025 navedla, da pobudnik »ni zagotovil ustrezne in ažurne dokumentacije, ki je potrebna za vzpostavitev in ohranitev poslovnega razmerja.«, v odgovoru banke z dne 24.3.2025 pa je bil pobudnik informiran o tem, da do odpovedi pogodbe ni prišlo zaradi neustreznosti davčnega rezidentstva pobudnika, hkrati pa je bil napoten na poslovalnico. Ne glede na pravilno in pravočasno predloženo potrdilo o davčnem rezidentstvu, pobudnik namreč že dalj časa ni več izpolnjeval pogojev poslovne politike banke, zlasti Politike sprejemljivosti strank, ki je objavljena na spletni strani banke Preprečevanje pranja denarja in Politika sprejemljivosti strank banke, zato je bila banka z namenom primerne reguliranja tveganja, primorana pobudniku odpovedati poslovno razmerje.

V nadaljevanju banka opisuje svoje Splošne pogoje za poslovanje s potrošniki (»splošni pogoji«), ki so objavljeni na njeni spletni strani. Poudarja, da predstavlja odpiranje transakcijskega računa poslovno odločitev banke, ki lahko zaradi poslovne politike zavrne sodelovanje s posameznikom. V prvem odstavku točke 7.6. splošnih pogojev je navedeno, katere podatke mora uporabnik najpozneje v petih dneh od dneva nastanka spremembe sporočiti banki.

Banka je od pogodbe, ki je bila sklenjena z pobudnikom, odstopila na podlagi točke 3.14 c) splošnih pogojev, ki predstavljajo sestavni del navedene pogodbe. V skladu s citirano točko splošnih pogojev, ima banka pravico, da enostransko odpove pogodbo, ki je sklenjena za nedoločen čas, in sicer z odpovednim rokom dveh (2) mesecev. Pobudnik je bil s splošnimi pogoji seznanjen ob sklenitvi pogodbe, ves čas trajanja pogodbe pa so mu bili na voljo tudi na spletni strani banke. Pravico do odpovedi pogodbe daje banki tudi 99. člen Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED), ki določa, da mora banka stranki ob odpovedi zagotoviti dvomesečni odpovedni rok in ravnati v skladu s pogoji iz 1. in 2. odstavka 91. člena ZPlaSSIED. Banka je pri svojem ravnanju ob odpovedi pogodbe pobudniku delovala v skladu z veljavno zakonodajo, pogodbo, splošnimi pogoji ter dobrimi poslovnimi običaji.

Glede očitka, da je od pobudnika zahtevala predložitev dokumenta o davčnem rezidentstvu (in tak dokument tudi prejela), odgovarja, da to samo po sebi ne implicira, da banka nima več pravice odstopiti od pogodbe o vodenju računa v dvomesečnem odpovednem roku. Poudarja, da je do poslovne odločitve o odpovedi pogodbe upravičena ves čas trajanja pogodbe in na podlagi svoje pravice do prostega preudarka in strankam tovrstnih odločitev (ob spoštovanju zadevnih predpisov in ustrezne poslovne prakse) tudi ni dolžna vsebinsko obrazložiti. Prav tako niti zakonodaja, niti splošni pogoji strankam banke ne dajejo upravičenja, da bi se morale z odpovedjo pogodbe strinjati, niti nimajo pravno utemeljenega zahtevka po nadaljnjem nujenju storitev po zgoraj navedeni pogodbi in splošnih pogojih.



Banka še dodaja, da tudi Banka Slovenije na svoji spletni strani Vprašanja in odgovori (www.bsi.si) izrecno poudarja, da »gre pri odpiranju transakcijskega računa za poslovno odločitev banke, ali bo z določeno stranko poslovno sodelovala, ali ne. Posamezna banka lahko torej zaradi poslovne politike zavrne sodelovanje s posameznikom, ki ima npr. blokiran transakcijski račun pri kateri od drugih bank ali ima neizpolnjene obveznosti do banke na podlagi morebitnega predhodnega poslovnega razmerja med njima oziroma ima banka na splošno slabe poslovne izkušnje z določenim posameznikom. Nadalje »vodenje transakcijskega računa temelji na pogodbenem odnosu med imetnikom računa (uporabnikom plačilnih storitev) in banko (ponudnikom plačilnih storitev)«. Glede na to, da gre v tem primeru za pogodbo civilnega prava, lahko katerakoli stranka (pod pogoji, določenimi v pogodbi) prekine pogodbeno razmerje (zapre transakcijski račun). Pri zapiranju transakcijskega računa gre torej za odločitev pogodbenih strank o prekinitvi (odpovedi) pogodbenega razmerja (z odpovednim rokom). Zaprtje transakcijskega računa (odpoved pogodbe) mora biti opredeljeno v splošnih pogojih ponudnika plačilnih storitev, ki največkrat določajo, da lahko obe stranki enostransko kadarkoli (z odpovednim rokom) odpovesta pogodbo in zapreta račun.«

Ker med pobudnikom in banko ni možen 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.

Ne drži stališče banke, da svoje odločitve o odstopu od pogodbenega razmerja ni dolžna vsebinsko obrazložiti. Po določbi prvega odstavka 102.a člena ZPlaSSIED mora ponudnik plačilnih storitev, ki zavrne sklenitev okvirne pogodbe (kakršna je tudi predmetna) ali jo odpove, dokumentirati konkretne razloge za zavrnitev ali odpoved ter o konkretnih razlogih za zavrnitev sklenitve oziroma odpoved od okvirne pogodbe seznaniti uporabnika na način, opredeljen v drugem odstavku 91. člena istega zakona, razen če je to prepovedano na podlagi drugih predpisov.

Banka se ni sklicevala na noben predpis, ki bi ji omogočal, da se izogne obveznosti, da pobudnika seznani s konkretnimi razlogi za odpoved pogodbe. Pobudniku bi zato morala sporočiti, iz kakšnih konkretnih razlogov mu odpoveduje pogodbo.

Banka niti v odgovoru na pobudo ni predstavila nobenega konkretnega razloga za odpoved pogodbenega razmerja. Ravnanje v nasprotju z bančno politiko sprejemljivosti strank, kamor še zlasti sodi preprečevanje pranja denarja, je gotovo lahko razlog za odpoved pogodbenega razmerja, a mora biti pri odpovedi konkretizirano. Banka bi morala ob odpovedi navesti, katero konkretno pobudnikovo ravnanje nasprotuje njeni politiki sprejemljivosti strank.

Mnenje zaradi nedovoljenosti pobota – 3.7.2025

Pobudnica navaja, da je banka nezakonito poplačala svojo terjatev iz naslova neporavnanih obveznosti po kartici z odloženim plačilom Visa s sredstvi, ki jih je pobudnica prejela na svoj osebni račun iz naslova denarne socialne pomoči, v skupnem znesku 1.956,48 EUR. S tem jo je spravila v hudo denarno stisko, pri tem pa se ni odzivala na njene številne prošnje za dogovor o obročnem odplačilu dolga. Trdi, da gre za sredstva, ki so po določbi 101. člena



Zakona o izvršbi in zavarovanju (ZIZ) izvzeta iz izvršbe, zato jih tudi banka ne bi smela uporabiti za poplačilo svoje terjatve. Pobudnica ne zahteva vrnitve nezakonito odvzetih sredstev, pač pa predlaga posredniku v sporu, naj priporoči dodelitev primerne odškodnine, ki naj jo banka plača za povzročeno materialno in nematerialno škodo – višine škode pobudnica v pobudi ni navedla.

Banka nasprotuje pobudnični zahtevi. Navaja, da v tem primeru ne gre za pobot terjatev, ampak za poplačilo obveznosti iz sredstev na pobudničnem računu na podlagi pogodbenega dogovora, pri čemer se sklicuje na določbo točke 7.8. Splošnih pogojev poslovanja s potrošniki (v nadaljevanju: Splošni pogoji)¹. Banka tako trdi, da je ravnala zakonito in v skladu s splošnimi pogoji, zato podlage za njeno odškodninsko odgovornost ni.

Na naroku 26. 5. 2025 je pobudnica predlagala, naj ji banka kot odškodnino plača trikratni znesek odvzete denarne pomoči. Dogovorjeno je bilo, da bo banka o njenem predlogu razmislila in stopila s pobudnico v stik, če bo ugotovila, da bi bilo mogoče skleniti sporazum. Banka je nato z vlogo z dne 3. 6. 2025 sporočila, da vztraja pri svojem stališču in v dokaz, da je to pravilno, predložila sodbo Višjega sodišča v Mariboru I Cp 17/2024. Sporazuma med pobudnico in banko torej 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 je utemeljena v obsegu, ki je razviden iz nadaljevanja.

Če pride komitent banke na svojem računu v negativno stanje, ima banka proti njemu terjatev v znesku, s katerim je komitent v negativnem stanju. Če komitent dobi na svoj račun priliv sredstev, ima do banke terjatev za izplačilo tako pridobljenih sredstev. Iz tega sledi, da si v takem primeru stojita nasproti dve terjatvi. Če se banka za sredstva, za katera je komitent v negativnem stanju, poplača iz sredstev, ki jih je komitent prejel kot priliv, to pomeni, da je svojo terjatev do njega poplačala s terjatvijo, ki jo ima komitent do nje. To pa pomeni, da gre v tem primeru za pobot navedenih dveh terjatev. Posrednik v sporu torej meni, da banka nima prav, ko trdi, da v takem primeru ne gre za pobot.

V obravnavani zadevi ni sporno, da je imela pobudnica pri poslovanju s kartico z odloženim plačilom negativno stanje in da je na svoj račun prejela priliv iz naslova denarne socialne pomoči, iz katerega je banka poplačala svojo terjatev. S tem je prišlo do pobota terjatve banke iz naslova negativnega stanja s pobudnično terjatvijo za izplačilo sredstev denarne socialne pomoči. Vprašanje, na katerega je treba odgovoriti je, ali je tak pobot dopusten.

Z denarno socialno pomočjo se upravičencu do nje za čas prebivanja v Republiki Sloveniji zagotavljajo sredstva za zadovoljevanje minimalnih življenjskih potreb v višini, ki omogoča preživetje². Ker so ta sredstva za upravičenca tako pomembna, mu pravo zagotavlja, da se z njimi ne sme poravnati nobenih upravičenčevih obveznosti, ampak morajo biti na razpolago samo njemu. Ena od oblik tega varstva je določba 3. točke 101. člena ZIZ, po kateri so prejemki iz naslova denarne socialne pomoči izvzeti iz izvršbe. Na to določbo se sklicuje pobudnica in trdi, da niti pobot ne more veljati, če upnik celo v sodnem izvršilnem postopku

¹Splošni pogoji so pogodbeno pravo, ki ga mora stranka, ki se nanje sklicuje, predložiti, česar banka ni storila. Po navedbah banke pa je v točki 7.8. Splošnih pogojev določeno, da lahko banka poplača zapadle neplačane terjatve do uporabnika brez posebnega dodatnega naloga z denarnimi sredstvi iz katerekoli njegovega dobroimetja pri banki, vključno z vsemi morebitnimi sredstvi na transakcijskem računu uporabnika in prilivi na ta račun, kakor tudi drugimi depozitnimi in vezanimi sredstvi uporabnika pri banki.

²Prvi odstavek 4. člena Zakona o socialno varstvenih prejemkih (ZSVarPre).



ne more seči na ta sredstva.

Pobot terjatev je urejen v določbah 311. do 318. člena Obligacijskega zakonika (OZ) kot eden od načinov prenehanja obveznosti. Z določbo 1. točke 316. člena OZ je predpisano, da s pobotom ne more prenehati terjatev, ki je ni mogoče zarubiti. Ker terjatve iz naslova denarne socialne pomoči ni dovoljeno zarubiti po določbi 3. točke 101. člena ZIZ, ta terjatev tudi ne more prenehati s pobotom.

Banka sicer trdi, da gre v obravnavanem primeru za poplačilo njene terjatve na podlagi pogodbenega dogovora, pri tem pa se sklicuje na sodbo Višjega sodišča v Mariboru I Cp 17/2024. S to sodbo je sodišče presodilo, da je bil pobot terjatve iz naslova denarne socialne pomoči dovoljen, ker je bilo tako dogovorjeno s kreditno pogodbo. Kakšna je bila natančno vsebina tega pogodbenega dogovora, iz sodbe ni razvidno. Že iz tega razloga ta sodba za presojo utemeljenosti pobude v tem postopku ni uporabna.

V pravni teoriji in sodni praksi je sicer sprejeto enotno stališče, da je pogodbeni pobot dopusten tudi glede terjatve, ki sicer po 316. členu OZ ne more prenehati s pobotom. Vendar mora biti pogodbeni določba o tem popolnoma jasna in iz nje mora nedvoumno izhajati, da je upnik take terjatve izrecno privolil v pobot prav te terjatve. Določbe točke 7.8. Splošnih pogojev ni mogoče razlagati na način, da je pobudnica z njo privolila v pobot terjatve iz naslova denarne socialne pomoči. Pomen te določbe je po mnenju posrednika v sporu lahko samo tak, da je pobudnica že vnaprej privolila v pobot takih njenih terjatev, ki jih je po zakonu dovoljeno pobotati.

Posrednik v sporu torej meni, da je banka ravnala nezakonito, ko je izvedla pobot svoje terjatve iz naslova negativnega stanja na računu pobudnice z njeno terjatvijo za izplačilo priliva iz naslova denarne socialne pomoči. Glede tega vprašanja je pobuda utemeljena. S tem je podana protipravnost kot eden od elementov odškodninske odgovornosti banke. Ugotavljanje obstoja škode in vzročne zveze med njenim nastankom in protipravnim ravnanjem banke pa presega pooblastila posrednika v tem sporu, saj so to preveč zahtevna in kompleksna vprašanja, za reševanje katerih ta postopek ni primeren. S tema vprašanjema se zato posrednik ni ukvarjal.

Mnenje zaradi naložbene prevare – 14.7.2025

V pobudi pobudnica navaja, da je bila leta 2024 žrtev spletne prevare, s katero je izgubila 13.950,00 EUR. Posrednik v sporu ugotavlja, da pobuda v velikem delu predstavlja v mnogih primerih podobnih naložbenih prevar uporabljeni vzorec, tokrat preveden v slovenščino, ki ga prevaranim potrošnikom – očitno za plačilo – kot pravno pomoč posredujejo osebe, za katere se zdi, da so celo povezane s prevaranti, ki so si prisvojili nakazana sredstva. Pobuda tako poleg imena pobudnice in zneska oškodovanja vsebuje številne posplošene očitke glede nedopustnega ravnanja banke, ki naj bi morala zadržati izvedbo plačilnih transakcij ali pa pobudnico vsaj opozoriti na njihovo tveganost. Pobudnica pa poudarja predvsem, da je banka vedela, da potrebuje kredit, ki ga je vzela pri banki, za plačilo sredstev za pretekle izgubljene investicije, a je banka razen odobritve potrošniškega kredita ni opozorila na sumljivost transakcij preko kripto denarnice.

Banka zavrača pobudnično zahtevo. Navaja, da je kot izvajalec plačilnega prometa le izvedla nakazila v skladu s pobudničinimi plačilnimi nalogi. Glede obveznosti ponudnika bančnih storitev in njegove odgovornosti za pravilno in pravočasno izvedbo pravičnih plačilnih nalogov se sklicuje na zakonske predpise in poudarja, da ni imela pravne podlage za zavrnitev plačilnih



nalogov, ki jih je odobrila pobudnica, v takšnem primeru pa ne gre za neodobreno plačilno transakcijo, ki bi imela za posledico odgovornost banke. Banka nima mehanizmov in ne more preveriti, ali ima oseba, kateri stranka plačuje, namen izpolniti svoje obveznosti ali ne.

Na naroku sta pobudnica in banka vztrajali vsaka pri svojih stališčih, pobudnica pa je poudarila, da je sporna sama odobritev kredita, saj ji je bančnica obljubila, da bo preverila, ali je s prejemnikom plačila sredstev, prejetih s kreditom, vse v redu. Sporazuma med pobudnico in banko 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. 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.

Med strankama ni bilo sporno, da je banka izvršila sporna nakazila na podlagi pobudničnih nalogov, ki so izpolnjevali pogoje, ki jih določa ZPlaSSIED. Transakcije so bile odobrene, zato pobudničin zahtevek, kolikor temelji na odgovornosti banke za neodobrene transakcije, ni utemeljen.

ZPlaSSIED v 120. členu določa, da se plačilna transakcija izvrši na podlagi plačilnega naloga. Banka izvrši plačilno transakcijo, ko prejme plačilni nalog, razen če so izpolnjeni pogoji za zavrnitev plačilnega naloga v skladu s tem zakonom. Člen 121 ZPlaSSIED še določa, da banka ne sme zavrniti izvršitve plačilnega naloga, če so izpolnjeni pogoji za njegovo izvršitev, razen če je to prepovedano na podlagi drugih predpisov. Posrednik v sporu v tej zadevi ni našel okoliščin, ki bi zahtevale (dopuščale), da banka zavrne izvršitev plačilnih nalogov. Odobrene plačilne transakcije je banka dolžna izvršiti. Noben predpis od banke ne zahteva, da bi preverjala poštenost, boniteto in zanesljivost prejemnika nakazila in se spuščala v obstoj, pravno veljavnost ali tveganost pravnih podlag za nakazilo. ZPlaSSIED v 8. členu izrecno določa, da je izvršitev plačilne transakcije prek banke neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila – nakazilo je abstrakten pravni posel.

Pobudničin očitok, da bi morala (smela) banka zavrniti izvedbo plačilnih nalogov oziroma jo opozoriti na tveganje, torej ni utemeljen.

Kolikor pa pobudnica očita banki, da ji je odobrila potrošniški kredit, ne da bi preverila boniteto prejemnika denarja, pridobljenega s kreditom, pa posrednik soglaša z banko, da česa takega ne predpisuje noben predpis; nalagati banki, da bi v postopku odobravanja kredita preverjala potencialnega prejemnika sredstev iz odobrenega kredita, pa daleč presega dolžnost banke.

Mnenje zaradi spletne prevare – 14.7.2025

Pobudnica navaja, da je dne 12. 3. 2025 želela na spletni strani kupiti dnevno vinjeto za avstrijsko cestnino. Na njej znani spletni strani ASFINAG je opravila postopek nakupa vinjete v vrednosti 9,30 EUR, zato je v obrazec vpisala podatke o kreditni kartici, lastniku kartice, CVN številko in veljavnost kartice. Opravila je tudi avtorizacijo, pri tem pa poudarja, da zneska takrat ni bilo vidnega. Nato pa je prejela SMS, s katerim jo je banka seznanila, da bo opravljen odtegljaj v znesku 1.042,69 EUR. Takoj je klicala na svojo banko v Ljubljano in preklicala kartico, nakazila pa ni več mogla preklicati.

Banka nasprotuje pobudničini zahtevi. Navaja, da je pobudnica sama odredila plačilno transakcijo in jo potrdila z močno avtentikacijo. Zato zavrača svojo odgovornost.



Po določbi prvega odstavka 13. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS (Pravila) posrednik v sporu praviloma obravnava zadevo na naroku, na katerega povabi obe stranki. V obravnavanem primeru je posrednik narok razpisal, a se ga pobudnica ni udeležila. Zato je posrednik brez izvedbe naroka skladno z določbo drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS (Pravila) izdal to nezavezujoče mnenje. 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.

V tem primeru sicer ni natančno znano, kako je prišlo do obravnavane transakcije. Vendar pa iz navedb banke jasno izhaja, da je pobudnica sama odredila plačilno transakcijo in jo avtorizirala, pri čemer je bil v zahtevku za avtorizacijo znesek jasno viden in ga je pobudnica verjetno spregledala. Skladno s prvim odstavkom 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) plačnikov ponudnik plačilnih storitev (banka) odgovarja za izvršitev plačilne transakcije brez plačnikovega soglasja (neodobrena plačilna transakcija). Ker gre v tem primeru za odobreno plačilno transakcijo, banka zanjo ne more biti odgovorna.

Mnenje zaradi spornega stanja kreditnih obveznosti – 14.7.2025

Pobudnica navaja, da od banke ni dobila odgovorov na vprašanja, ki jih je zastavljala. Prosila jo je za pojasnilo, kako se je upošteval 7 mesečni moratorij za odplačevanja kredita, sklenjenega z banko. Po njenem mnenju banka moratorija ni upoštevala, pač pa je štela, da kredit odplačuje z zamudo. Poleg tega ne želi izbrisati v SISBON-u izvršbe, do katere sploh ni prišlo. Do umika izvršbe je prišlo zato, ker je predložila potrdila o plačilih in šele tedaj „so se naenkrat plačila našla“. Banka je tudi našla „ogromno nakazil, ki so obstali v zraku“, kot ji naj bi povedali v banki. Z zabeležbo izvršbe v SISBON-u ima težave, saj zaradi tega ne dobi nobena bančne kartice z odlogom plačila.

Pobudnica dodaja, da je že večkrat prosila za izpis stanja kredita oziroma plačil, a brezuspešno. Vedno je dobivala le splošne odgovore, češ da se zadeva rešuje. Pošiljali so jo zdaj k eni zdaj k drugi bančnici, uredili niso pa nič. Pobudnica je še pojasnila, da ima pri banki dva kredita, manjšega plačuje z nakazilom na račun, a je banka ta plačila sama nakazala na večji kredit in ji s tem naredila stroške in zmešnjavo. Večji kredit plačuje ločeno. Z vsemi postopki pri prehodu iz ene banke na drugo je bila močno oškodovana.

Banka nasprotuje navedbam pobudnice. Pobudnici je bilo že pojasnjeno, da zamude po kreditih niso nastale zaradi moratorija, temveč zaradi trenutke nerednega plačevanja obveznosti. Pobudnici so poslali prometni kartici obeh kreditov in izpis vseh plačil za kredita, kjer si lahko ogleda dinamiko pripisa obresti in svojih plačil. V zvezi s tem omenja, da izhaja tudi iz Aneksov h kreditnima pogodbama, da odloga plačil nista veljala za plačilo obresti. Iz 3. člena aneksov namreč izhaja, da »Kreditojemalec v času odloga obveznosti iz pogodbe obresti plačuje mesečno. Banka obresti obračunava po pogodbeni obrestni meri in kreditojemalcu mesečno pošilja obračun obresti. Obračunane obresti zapadejo v plačilo 15. v mesecu za pretekli mesec.«



V zvezi z vpisom izvršbe ali izterjave v SISBON-u, banka pojasnjuje, da bi morala pobudnica konkretizirati, kateremu vpisu nasprotuje. Za primer, da misli na izterjavo po MasterCard revolving kartici, je pobudnici že odgovorila, saj je pobudnica odgovor sama priložila svoji pobudi. Iz pojasnila, ki ga je pobudnici poslal oddelek Spremljave kartičnega in kreditnega poslovanja, dne 17.2.2025, je razvidno, da je banka iz naslova nekorektnega poslovanja dolg po kartici odstopila v izterjavo in se je posledično v sistemu SISBON posel zaključil z dogodkom »Zaključek posla, kjer dolg ni bil poravnan«. Ko je bil dolg po izterjavi poravnan, je bil v sistemu SISBON zabeležen dogodek »Zaključek posla, kjer je bil dolg poravnan«. Banka dodaja, da se dogodki v SISBON-u brišejo po 4 letih od zapisa. V konkretnem primeru to pomeni, da bo za to obdobje dogodek »Zaključek posla, kjer dolg ni bil poravnan« viden v SISBONU-u 4 leta po nastanku, ne glede na to, da je bil dolg po izterjavi poravnan.

MasterCard revolving kartica je z dnem 21.1.2024 izkazovala zapadle neplačane obveznosti v znesku 219,29 EUR, zato jo je banka ukinila. O odstopu od pogodbe je banka pobudnici dne 22.1.2024 poslala obvestilo na naslov Sejniška 2, 8273 Leskovec pri Krškem. Pred odstopom ji je banka dne 21.12.2023 poslala Opomin pred odstopom od pogodbe na isti naslov. Pobudnica sicer navaja, da s kartico ni plačevala, iz izpiskov kartice pa je razvidno, da je na kartici imela na obroke razdeljene dvige na bankomatih. obroki so bili izkazani v izpiskih, ki so bili pritožnici poslani že 8.4.2024 kot priloge bančnemu odgovoru. Kljub prošnji, da naj pregleda izpiske in sporoči svoje ugovore, pobudnica naj ne bi posredovala nobenega ugovora.

Glede zatrjevanega neupravičenega prerazporejanja denarja banka pojasnjuje, da ima pobudnica odobrena dva kredita. Način plačila enega kredita je direktna bremenitev 18. v mesecu, drugi kredit pa plačuje sama. Mesečne obveznosti na obeh kreditih morajo biti poravnane do zadnjega dne v mesecu, v nasprotnem primeru banka zapadle neplačane obveznosti poravna iz kateregakoli dobroimetja, ki ga ima pobudnica pri njej.

Banka sprejema kritiko glede predolgega reševanja njenih pritožb, saj razume, da stranke od nje pričakujejo ažurne odgovore na svoje pritožbe in dileme. Pobudnici se opravičuje, a meni, da je ni oškodovala na noben način.

Na naroku, dne 15.5.2025 je bilo dogovorjeno, da bosta stranki razčistili vsa še odprta vprašanja glede pobudničin plačil v bančni poslovalnici.

Po opravljenih pogovorih je pobudnica sporočila, da so se „prebili skozi papirne oblike transakcij“, za kar sta bila potrebna dva obiska v banki. Vendar naj bi bilo nemogoče razbrati, „kaj se je dogajalo sprva oziroma kaj je bilo od plačila poknjženo in kaj ne“. Našli naj bi kar nekaj napak. Nakazila njenih obrokov so bila plačana pod napačno številko in jih je banka sama preusmerila na njen manjši kredit. Zato je bila ta v preplačilu, večji kredit pa je beležil zamude. To se naj bi dogodilo večkrat.

Obljubljeno ji je bilo, da bo v SISBON-u opravljen izbris, če se bo izkazalo, da so bila opravljena nezabeležena plačila. Obenem je dodala, da obveznosti ne more naenkrat v celoti poplačati. Banko je že zdavnaj prosila za bolj ugoden kredit, pa pri njej nimajo posluha, saj so še jeseni prestrukturiranje izpeljali zanjo nelogično, torej neugodno. Morali bi oba kredita združiti v enega ugodnega in bi ga normalno odplačevala do konca. Začetni obrok odplačevanja kredita je znašal 220 EUR, sedaj pa znaša 380 EUR. Zaključí, da plačila niso bila pravilno knjižena in tudi obroki niso bili plačani na pravi račun. Prosi, da se to razreši.

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 Zdrúženju bank Slovenije naslednje

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Pobuda ni utemeljena.

Ta kombinirani posredovalno-predlagalni postopek (prvi odstavek 12. člena Pravil), ki je namenjen predvsem poravnavi med strankama, ni primeren za razčiščevanje, kako je pobudnica odplačevala dva kredita in ali je banka pravilno knjižila njena plačila. V ta namen so bili po dogovoru na naroku opravljeni pogovori pobudnice v bančni poslovalnici.

Na podlagi svojih podatkov o plačilih, korespondence med strankama (prejetih prometnih kartic npr.) in podatkov, ki jih je dobila v bančni poslovalnici, bi morala pobudnica konkretno navesti, v čem je bilo nepravilno ravnanje banke. Na posplošeno zatrjevanje, da se je ugotovilo veliko napak, ne da bi pobudnica natančno navedla, katere napake so se ugotovile, a niso bile odpravljene, pa posrednik ne more dati pritrdilnega mnenja o utemeljenosti pobude. Enako velja za izbris zapisa v SISBON-u in prošnjo za prestrukturiranje kreditov.

Mnenje zaradi poplačila kredita in plačila odškodnine – 14.7.2025

Pobudnica navaja, da je imela pri banki, odprt transakcijski račun. V decembru 2023 je pri bančni poslovalnici v Europarku želela poravnati glavnico in obresti, vendar po pojasnilu treh zaposlenih v poslovni enoti, polog ni bil mogoč, ker so trdili, da bo takoj prenakazan upniku, to je DDM Invest. Banka je v letu dni na njen račun nakazala cca 5.000,00 EUR in se pobudnica sprašuje, zakaj banka ni s temi nakazili zapirala dolga. Iz bančnega izpiska, z dne 30.6.2024, ki ga je prejela z navadno pošto in brez obrazložitve, naj bi bilo razvidno končno stanje 0,00. V vsem tem obdobju (tudi ob sobotah) so jo kontaktirali najmanj iz štirih podjetjih, da naj dolg poravna.

Dne, 15.7.2024 je z navadno pošto prejela dopis EOS KSI - poziv k plačilu, ki jo je izjemno presenetil. Dodaja, da danes lahko vsakdo nekaj napiše, ne da bi predložil dokazilo, da zastopa banko. Banka najema profesionalne pisarne za izterjavo dolga, kot primer navaja mail EOS, z dne 3.2.2025. V mesecu septembru 2024 je prejela sklep o izvršbi, za znesek 735,06 EUR, na podlagi predloga, ki ga je vložila odvetnica Maja Petelinšek iz Kopra. Zatrjuje, da glede na vsa dejstva in prejeta dokumentacijo lahko z gotovostjo trdi, da banki ni bilo v interesu, da sama poplača odprte postavke. Od banke zahteva:

- odškodnino za "psihično nadlegovanje" v času dveh let v znesku 3.000,00 EUR, kar utemeljuje s prejemom priporočenih pošilk na pošti, najmanj 200 telefonskih pogovorov s strani Odvetniške pisarne Lepoša, iz pisarne podjetja na Partizanski 3-5, ki so si drznili klicati tudi v soboto,
- povrnitev glavnice in obresti v višini 601,06 EUR;
- povrnitev neupravičenih odvetniških stroškov v višini 134,00 EUR.

Dne, 18.6.2025 je v e-mailu predlagala, da banka posreduje fotografijo njenega obiska na banki, v mesecu decembru 2023, iz katerega naj bi bilo razvidno, da je z gotovino v roki na blagajni poslovalnice v Europarku želela dolg poravnati.



Za Banko so pobudničine trditve pavšalne, pomanjkljive in tudi zavajajoče. Pojasnjuje, da je imela pobudnica na svojem računu odobren limit v višini 400,00 EUR, njeno poslovanje pa je bilo omejeno zaradi prejetih sodnih sklepov o izvršbi. Banka je kot organizacija za plačilni promet dolžna postopati po določbah ZIZ in ZPlaSSIED in izvajati prejete sklepe o izvršbi. Dolžna je bila izvršiti dva sklepa o izvršbi upnika DDM Invest III AG (z dne 19.1.2023 in 14.4.2023). Po prejemu sklepov o izvršbi je bila dolžna blokirati dolžničina sredstva v višini, dolgovani po sklepih o izvršbi (138. člen ZIZ). Pobudnici je sklepa vročilo sodišče, banka pa je ni bila dolžna o tem obveščati. O plačilih na podlagi sklepov o izvršbi je bila pobudnica obveščana z izpiski prometa. Banka je v skladu s pogodbeno ureditvijo in določbo 8. točke prvega odstavka 55. člena Zakona o potrošniških kreditih in določbo petega odstavka 3.10.4. Splošnih pogojev poslovanja s potrošniki enostransko ukinila redno dovoljeno prekoračitev (limit) in pobudnico pozvala k plačilu redno dovoljene prekoračitve v roku osmih dni. Zaradi neplačanih terjatev je banka pobudnici, dne 11.6.2024, prekinila pogodbeno razmerje. Negativno stanje na TRR je znašalo 583,41 EUR. Izterjavo dolga je banka prenesla na agencijo EOS in kasneje odvetnici Maji Petelinšek.

Glede odškodninskega zahtevka banka ugovarja, da niso izpolnjene predpostavke njene odškodninske odgovornosti. Banka ni ravnala protipravno, pobudnica pa ni specificirala niti ni izkazala domnevno nastale škode.

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.

Upoštevajoč samo trditve pobudnice bi njen zahtevek lahko bil utemeljen. Vendar pa dokazila, ki jih je predložila banka, pokažejo drugačno dejansko stanje. Banka je pobudnici z dopisom, z dne 13.5.2024 sporočila, da ukinja limit na njenem računu, ji pojasnila dejansko in pravno podlago za to ter jo pozvala, da poravna znesek redne dovoljene prekoračitve, ki je na dan 5.5.2024 znašal 560,10 EUR. V dopisu je navedena kontaktna telefonska številka in e-naslov banke.

Iz dopisa, EOS pobudnici, z dne 11.7.2024, imenovan poziv k plačilu, je razvidno, da je bila pozvana, da plača znesek 589,59 EUR. Če bi dolg plačala do 19.7.2024, bi ji bilo odpuščeno 15% dolga. V dopisu so navedeni podatki za izvršitev nakazila ter telefonska številka in internetni naslov za morebitni dogovor o obročnem plačevanju.

Pobudnica je torej imela vse možnosti, da se pozanima, na čem temelji njena obveznost, ki ji niti ne ugovarja, in jo poravna na predlagani način. Zato ne drži, da banki ni bilo v interesu, da sama poplača odprte postavke. Njeno ugovarjanje, da EOS KSI d.o.o. in odvetnica nista predložila pooblastila, tudi nima nobene teže, saj bi ju lahko pozvala, da ga predloži. Vsemu „nadlegovanju“ bi se seveda izognila s pravočasno poravnavo dolga ali z dogovorom o obročnem odplačevanju.

Po povedanem pobudnici ni mogoče pritrditi, da ji je banka s svojim nedopustnim (protipravnim) ravnanjem povzročila škodo.



Mnenje zaradi dviga na bankomatu – 14.7.2025

Pobudnica navaja, da je dne 13.12.2024 poskusila dvigniti 850,00 EUR na bankomatu pred Adikko banki v Ljubljani. Bankomat ji denarja ni dal, dvig je zabeležen, denarja pa ni več na njenem osebnem računu.

Banka, ki zahtevek zavrača, je navedla, da je reklamacijo pobudnice prejela, dne 16.12.2024. Lastnik in serviser bankomata je Payten d.o.o., gre pa za bankomat BA00655S, ki se nahaja v njeni poslovalnici na Trgu osvobodilne fronte. Dne, 18.12.2024 so zaposleni v zaledni službi banke opravili izpis journala iz Paytenove aplikacije Proview, da bi ugotovili, ali je bil na bankomatu presežek gotovine in posredovali poizvedbo tudi še na Bankart d.o.o. Dne, 19.12.2024 je banka prejela odgovor, iz katerega je razvidno, da:

- je bila sporna transakcija, dne 13.12.2024 na bankomatu obravnavana korektno; bančni avtomat je deloval brez posebnosti in ugotovljena ni bila nobena težava,
- je bankomat pri zadevni transakciji izplačal gotovino.

Oskrbo bankomata je NLB d.d. opravila, dne 23.12.2024, in tedaj ni bilo ugotovljenega presežka gotovine, ki bi v primeru neizplačila navedenega zneska moral obstajati. Ker na bankomatu ni bilo ugotovljenega presežka gotovine, je banka, dne 16.1.2025, prosila Payten d.o.o. za preverbo sporne transakcije. Ta je podal mnenje, da je stranka imela že pri prvem poizkusu zavrnitev transakcije, s kodo 59, s strani Bankarta. Pri drugem poizkusu, pa da je, sodeč po journalu, stranka pozabila gotovino v reži glede na to, da pri oskrbi bankomata ni bilo presežka. Podali so še dodatno informacijo, da je bila gotovina prevzeta v časovnem razponu od 13:29:16 do 13:31:39.

Banka dodaja, da so bile od dneva podane reklamacije opravljene skupno tri oskrbe bankomata in sicer 23.12.2024, 16.01.2025 in 30.01.2024. Presežka na bankomatu ni bilo ugotovljenega pri nobeni oskrbi. Glede na vse izbrane informacije, med katerimi je tudi ta, da je bila gotovina v celoti in pravilno izplačana ter prevzeta, je banka stranki že, 20.1.2025, posredovala odgovor, s katerim je njeno reklamacijo morala zavrniti, saj pravna podlaga, na kateri bi bila banka dolžna pritožnici karkoli vračati, ne obstaja.

Skladno z dogovorom na naroku, dne 5.3.2025, je banka skušala pri policiji pridobiti posnetke video nadzornih kamer v času, ko je pobudnica dvigovala denar na bankomatu, a s tem ni uspela. Policija se je sklicevala na neustrezno pravno podlago za posredovanje posnetkov.

Ker med pobudnico in banko ni bil možen 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.

Banka je z zadostno verjetnostjo izkazala, da je bankomat deloval brez napak. Temu nasproti stoji zgolj trditev pobudnice, da ni prejela denarja, ki ga je hotela dvigniti, bil pa ji je odtegnjen z njenega računa pri banki. Ker trditev ni podprta z dokazi, npr. pričami, zaenkrat ni dovolj opornih točk za pritrditev njenemu zahtevku za vrnitev 850 EUR. Ni pa izključeno, da se bo izkazal za utemeljenega po končani policijski preiskavi.



Mnenje zaradi karičnega plačila – 25.8.2025

Pobudnica navaja, da je dne 3. 4. 2025 v restavraciji Hotela Maestoso v Lipici naročila pijačo in račun za 10,00 EUR plačala s kartico. Pri pregledu svoje spletne banke pa je ugotovila, da je bil dne 5. 4. 2025 plačan 1,00 EUR, dne 14. 4. 2025 pa je bilo izvršeno še plačilo v višini 9,00 EUR. Sklepa, da je natakari pri plačilu 3. 4. 2025 pomotoma vtipkal 1,00 EUR namesto 10,00 EUR, za kar bi moral prevzeti odgovornost in sam plačati 9,00 EUR. Da se je natakari zatipkal in je zato prišlo do dveh transakcij, je potrdil tudi Holding Kobilarna Lipica d.o.o. in pobudnico napotil, da se obrne na njihovega pogodbenega partnerja za kartično poslovanje Wordline, ta pa je po pojasnilu, kako poteka kartično plačilo, pobudnico napotil, naj sproži reklamacijski postopek pri svoji banki. Ker je banka njeno reklamacijo zavrnila, je pobudnica po napotku Varuha človekovih pravic, na katerega se je tudi obrnila, vložila sedaj obravnavano pobudo.

Banka pobudi nasprotuje. Navaja, da ima s hoteli pogodbo, v skladu s katero lahko hotel na podlagi predhodne transakcije, ki je bila potrjena s strani imetnika, naknadno bremeni imetnika po kartici z dovoljenjem imetnika. V primeru reklamacije nato ugotavljajo ali je bil imetnik seznanjen s to transakcijo in jo potrdil ali ne.

Po določbi prvega odstavka 13. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS (Pravila) posrednik v sporu praviloma obravnava zadevo na naroku, na katerega povabi obe stranki. Namen takega postopanja je poskusiti doseči med pobudnikom in banko sporazum. V obravnavanem primeru pa je posrednik ocenil, da ne bi mogel doseči kakršnegakoli sporazuma, zato je izdal mnenje brez naroka. 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.

Iz navedb pobudnice jasno izhaja, da je sama odredila plačilno transakcijo v znesku 10,00 EUR in jo avtorizirala. Res je, da je zaradi napake natakarija prišlo do izvršitve transakcije v dveh delih – najprej 1,00 EUR, kasneje pa še 9,00 EUR. Vendar skupni znesek obeh transakcij ne presega zneska, katerega plačilo je odobrila pobudnica. Skladno s prvim odstavkom 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) plačnikov ponudnik plačilnih storitev (banka) odgovarja za izvršitev plačilne transakcije brez plačnikovega soglasja (neodobrena plačilna transakcija). Ker gre v tem primeru za odobreno plačilno transakcijo, banka zanjo ne more biti odgovorna.

Drugačna bi bila situacija, če bi banka izvršila transakcijo v višjem znesku od 10,00 EUR, ki ga je odobrila pobudnica. V takem primeru bi šlo v presežku za neodobreno transakcijo, za katero pa bi banka pobudnici po določbi prvega odstavka 136. člena ZPlaSSIED brez dvoma odgovarjala.