



Mnenja IRPS od 1.1.2025 dalje

Mnenje v sporu zaradi vračila kredita – 7.1.2025

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Pobuda ni utemeljena

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

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

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

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



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

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

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

Mnenje v sporu zaradi neveljavnosti kreditne pogodbe – 7.1.2025

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

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



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

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

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

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

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

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

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

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

Mnenje v sporu zaradi spletne zlorabe – 7.1.2025

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

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

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



oškodovanja v skupnem znesku 630,00 EUR.

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

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

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Pobuda ni utemeljena.

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

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

Mnenje v sporu zaradi neodobrenih transakcij – 6.2.2025

Pobudnica je v pobudi navedla samo to, da je prišlo do spletne transakcije v skupnem znesku 30.000,00 EUR. Iz pobudi priložene kazenske ovadbe, ki jo je vložila na Policijski postaji Kamnik, pa je naznanila, da jo je dne 22. 6. 2024 po telefonu poklical neznanec in ji rekel, da ima v 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 vtipkala svoje geslo. Potem ji je narekoval kje in kaj naj tipka. V tem času po navodilu storilca ni smela gledati sms sporočil, ki so prihajala, češ da ima slab signal. Komunikacija je trajala približno dve uri, ko je bil signal prekinjen. Po ponovnem klicu neznanca ji je ta povedal, da je transakcija ustavljena, ker banka ne dela več. Povedal ji je še, da jo bodo iz banke klicali in naj jim reče, da je vse sama tipkala. Ko je nato pri banki preverjala, koliko ima denarja, so ji povedali, da je njen račun blokiran in da ima kredit v višini 33.000,00 EUR.

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



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

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

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

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

Pobuda ni utemeljena.

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

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

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

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

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



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

Mnenje v sporu zaradi neodobrenih transakcij – 17.2.2025

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

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

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

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

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



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

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

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

Pobuda ni utemeljena.

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

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

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

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

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



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

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

Mnenje v sporu zaradi neodobrenih transakcij – 18.2.2025

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Pobuda je utemeljena.

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



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

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

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

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

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

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

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

Mnenje v sporu zaradi neodobrenih transakcij – 25.2.2025

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



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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

Pobuda je delno utemeljena.

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

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

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

Vprašanje je, ali je pobudnica pri tem ravnala hudo malomarno. Hudo malomarnost predstavlja ravnanje, pri katerem oseba ravna z manjšo skrbnostjo od skrbnosti, ki se v posameznem primeru pričakuje od vsakega razumnega človeka. Kaj se pričakuje od vsakega razumnega človeka, pa se presoja upoštevajoč okoliščine posameznega primera. Po mnenju posrednika v sporu ravnanje, ko nekdo omogoči neznanim osebam 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 pobudnično 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 pobudnični zahtevi. Navaja, da je opravila pregled bankomata in pridobila mnenje Bankarta, iz katerega izhaja, da je bila reklamirana transakcija na bankomatu odobrena in izplačana. Natančno opisuje potek dogodkov na bankomatu in trdi, da je iz dnevnika bankomata razvidno, da so na njem tistega dne brez posebnosti zavedene predhodne in kasnejše transakcije drugih uporabnikov bankomata. Ob prevzemu gotovine pri praznitvi bankomata in ponovnem polnjenju dne 30. 9. 2024 pa ni bil ugotovljen presežek gotovine. Priložila je še mnenje procesnega centra Bankart, ki pritruje banki, da je bankomat



izplačal zahtevni znesek.

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

Pobuda ni utemeljena.

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

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

Mnenje v sporu zaradi izbrisa datoteke – 25.2.2025

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

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



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

Pobuda ni utemeljena.

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

Mnenje v sporu zaradi neodobrenih transakcij – 4.3.2025

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

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

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



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

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

Pobuda ni utemeljena.

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

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

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

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

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



Mnenje v sporu zaradi stroškov cenitve nepremičnine – 6.3.2025

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Pobuda ni utemeljena.

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

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

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



Mnenje v sporu zaradi spletne zlorabe – 6.3.2025

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

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

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

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

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



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

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

- mora uporabnik kartico skrbno hraniti in ravnati z njo kot dobre gospodar, da prepreči izgubo 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 vdor na njegov transakcijski račun pri banki.

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

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

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

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Pobuda ni utemeljena.

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

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

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



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

Mnenje v sporu zaradi vpisa v SISBON – 28.4.2025

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

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

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

Pobuda ni utemeljena.

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

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

Mnenje v sporu zaradi zlorabe – 20.5.2025

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



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

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

Pobuda ni utemeljena.

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

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

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

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

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

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

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



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

Pobuda ni utemeljena.

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

Mnenje v sporu zaradi neodobrenih spletnih transakcij – 7.5.2025

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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



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

Vendar pa posrednik v sporu meni, da bi banka lahko preprečila nastanek tako velike škode, kot je v tem primeru nastala pobudniku. Posrednik meni, da je skrajno nenavadno, da bi nekdo v časovnih razmakih ene ali dveh minut opravil istemu prejemniku v tako zgodnjih jutranjih urah kar 17 transakcij. Posrednik pritrjuje pobudnikovemu zastopniku, da bi celo on kot zdrav človek ne 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 opuščen rubež sredstev skladno s 147. členom ZIZ oziroma v primeru davčne izvršbe skladno s 170. členom ZDavP-2.

Banka poudarja, da ni pristojna, da bi presojala upravičenost izdaje sklepa o izvršbi. Morebitne ugovore, ki jih ima dolžnik 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 dolžnik 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 preklc. 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 vešča 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 nepooblašene 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 zahtevke 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 oglasiti 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 prejemi 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 kateregakoli 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 pobudničnimi 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 poknjiženo 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. Zaključni, 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 pobudnične 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 specifikirala 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 banka 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 situacije, 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.



Mnenje zaradi odpovedi pogodbe o vodenju TR – 11.9.2025

Pobudnik navaja, da mu je banka brez obrazložitve in utemeljitve odpovedala pogodbo o odprtju in vodenju transakcijskega računa. Zahteva, da mu banka obrazloži razloge za zavrnitev odobritve limita.

Banka zavrača pobudo. Najprej navaja, da so ponudniki plačilnih storitev prosti v možnosti, da sklenjene pogodbe odpovedo (razen če gre za osnovni plačilni račun). Pri tem se sklicuje na sodbo Višjega sodišča v Ljubljani I Cpg 471/2022. Nato pa pove, da je ta načelna svoboda ponudnikov z novelo ZPlaSSIED, ki je stopila v veljavo dne 14. 1. 2025, dobila določeno korekcijo. V novem 102.a členu je namreč določeno, da mora ponudnik dokumentirati konkretne razloge za odpoved ter o njih seznaniti uporabnika na način, opredeljen v drugem odstavku 91. člena ZPlaSSIED, razen če je to prepovedano na podlagi drugih predpisov. Po mnenju banke je ta zakonska določba izjemno neposrečena. Če namreč ponudnik potrošnika ne seznani z razlogi za odpoved, potem bi to lahko bila kršitev 102.a člena ZPlaSSIED, vendar le, če seznaitve ni opustil zato, ker je prepovedana na podlagi drugih predpisov. V primeru, da ponudnik potrošnika seznani s tem, da ga ne bo seznanil z razlogi za odpoved zato, ker je to prepovedano na podlagi drugih predpisov, s tem pri potrošniku povzroči natančno tisto reakcijo, ki jo je zakonodajalec želel preprečiti. Ponudnik se tako znajde v začaranem krogu, v katerem nikakor ne more izpolniti naložene obveznosti tako, da bi obenem zadovoljil tako motive zakonodajalca za sprejem pravila iz prvega odstavka 102.a člena ZPlaSSIED (da ima potrošnik pravico vedeti, zakaj mu je odpovedal pogodbo) kot tiste, ki so botrovali izjemi (torej da potrošnik ne sme izvedeti za razloge, če mu je ponudnik pogodbo odpovedal iz razlogov, ki se ne smejo razkriti). Končno banka meni, da vztraja pri ugotovitvi svoje pritožbene komisije, da ni razlogov, iz katerih bi moral pobudniku račun ponovno odpreti.

V skladu z določbo prvega odstavka 13. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS (Pravila) je posrednik v sporu razpisal narok, na katerega je povabil obe stranki. Vendar je pobudnik sporočil, da ga na narok ne bo, nakar se ga tudi banka ni udeležila. Tudi za razmerja med banko in potrošnikom velja načelo prostega urejanja obligacijskih razmerij (3. člen Obligacijskega zakonika - OZ). Prosto urejanje obligacijskih razmerij med drugim pomeni, da so pravni subjekti svobodni pri presoji, ali bodo vstopili v pogodbeno razmerje z drugimi subjekti ali ne. Le izjemoma lahko zakon predpiše, da mora nekdo skleniti pogodbo (prvi odstavek 17. člena OZ – kontrahirna dolžnost).

Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot-1, Uradni list RS, št. 130/22) v prvem odstavku 6. člena določa, da mora podjetje prodajati blago oziroma opravljati storitve vsem potrošnikom pod enakimi pogoji. Navedena določba vzpostavlja vrsto kontrahirne dolžnosti, ki pa jo ponudnik blaga oziroma storitve lahko omeji s tem, da določi s predmetom poslovanja razumno povezane, za vse potrošnike enake (nediskriminatorne) pogoje za sklenitev posamezne vrste pogodbe, seveda pa tudi za odpoved pogodbe. Pri presoji, kateri naj bodo ti pogoji in ali jih posamezen potrošnik izpolnjuje, je nujno prisotna velika mera diskrecije banke, kar pa ne pomeni, da banka kot ponudnik storitve na trgu o tem, ali bo s posameznim potrošnikom sklenila pogodbo oziroma ali jo bo odpovedala, lahko odloča povsem arbitrarno.

Banka ima torej zelo široke možnosti pri sklepanju in odpovedi pogodb o odprtju in vodenju transakcijskih računov. Sama pa je pravilno navedla, da je s prvim odstavkom 102.a člena ZPlaSSIED od uveljavitve njegove novele 14. 1. 2025 dalje predpisano, da mora v primeru odpovedi okvirne pogodbe dokumentirati konkretne razloge za odpoved ter o njih seznaniti uporabnika na način, opredeljen v drugem odstavku 91. člena zakona, razen če je to



prepovedano na podlagi drugih predpisov³. Banka je vsekakor dolžna spoštovati in seveda tudi uporabiti to določbo, ne glede na to, kaj si o njej misli. Po mnenju posrednika v sporu jo mora uporabiti tako, da dokumentira razloge za odpoved pogodbe in z njimi seznaniti potrošnika, če razlogov za odpoved pogodbe ne sme navesti, mu mora pa navesti konkreten predpis, s katerim je to prepovedano.

Posrednik v sporu pa še pojasnjuje, da glede na spredaj navedeno ni pravilno stališče banke v odgovoru na pobudnikovo pritožbo, da mu ni dolžna pojasnjevati svojih poslovnih odločitev, kar bi pomenilo, da je odločanje o odpovedi pogodbe v popolni diskreciji banke. Diskrecija je namreč omejena z določbo prvega odstavka 6. člena ZVPot-1, dolžnost pojasnila pa je predpisana s prvim odstavkom 102.a. člena ZPlaSSIED.

Mnenje zaradi naložbene prevare – 16.9.2025

Pobudnica v pobudi navaja, da želi kot dolgoletna komitentka slovenskega bančnega sistema, kjer je bila tudi zaposlena, opozoriti na resne pomanjkljivosti v delovanju spletnega bančništva in varnosti varčevalnih računov. Trdi, da je bila dne 15. 5. 2025 žrtev skrbno načrtovane spletne prevare, pri kateri jo je neznana oseba z izjemno prepričljivim nastopom prepričala, da gre za legitimno izplačilo dobička iz kripto valut, zato je v dobri veri potrdila več transakcij za zelo visoke zneske, ki so bile usmerjene na račune prevarantov v tujini. Sredstva so bila prenesena tudi z računa njenega očeta, na katerem je bila pooblaščenca. Ko je ugotovila, da je žrtev prevare, je nemudoma blokirala dostop do računa in vložila prijavo na policijo. Pobudnica sprašuje, zakaj ni banka zaznala, da so bile transakcije očitno sumljive, nenavadno visoke in povsem neskladne z njenim dotedanjim poslovanjem, zakaj banka ni opravila dodatne preverbe in kako lahko denar z varčevalnega računa izgine v nekaj minutah brez dodatnega preverjanja. Nato pa precej obširno opozarja na splošna vprašanja v zvezi z varnostjo spletnega bančništva in varovanjem bančnih komitentov pred spletnimi zlorabami.

Banka zavrača pobudničino zahtevo. Navaja, da je le izvedla nakazila v skladu s pobudničinimi plačilnimi nalogi. Glede pobudničinih navedb o obveznostih banke pri zaznavanju spornih transakcij trdi, da je storila vse, kar je v njeni moči, da prepreči zlorabo sredstev z dostopom do elektronske banke in izvedbo finančnih transakcij. Neobičajne transakcije spremlja glede na predpise o preprečevanju pranja denarja in financiranju terorizma, s tega vidika pa pri pobudničinih transakcijah ni zaznala nič sumljivega. Banka zaključuje, da je ravnala skladno z veljavnimi predpisi in sklenjeno pogodbo ter ni kršila svojih pogodbenih obveznosti niti veljavne zakonodaje.

Pobudnica na narok ni prišla in sporazuma z banko že iz tega razloga 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.

Po 1. členu Pravil se v tem postopku obravnavajo konkretni spori med potrošniki in ponudniki finančnih storitev. Posrednik v sporu je zato obravnaval samo spor o pobudničinih finančnih

³V času, ko je bila izdana sodba, na katero se sklicuje banka, določba 102.a člena ZPlaSSIED še ni veljala in stališče iz te sodbe že iz tega razloga ni uporabljivo. Poleg tega je šlo v tistem primeru za razmerje banke z gospodarsko družbo, v našem primeru pa s potrošnikom.



transakcijah, obravnavanje splošnih vprašanj o delovanju in varnosti bančnega sistema pa ni v njegovi pristojnosti.

Med strankama ni sporno, da je banka izvršila sporna nakazila na podlagi pobudničnih nalogov, ki so izpolnjevali pogoje, ki jih določa Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED, Uradni list RS 7/18, 9/18 – popravek, 102/20 in 113/24). Transakcije so bile odobrene, zato pobudničin očitek, 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 očitek, da bi jo morala banka opozoriti na tveganje, ker so obravnavane transakcije močno odstopale od njenega siceršnjega denarnega poslovanja, bi bil lahko utemeljen, če bi bile transakcije neodobrene, torej če bi prevaranti pridobili podatke za vstop v pobudničino spletno banko in oni izvedli transakcije. Ker pa jih je izvedla pobudnica sama in je torej že sama vedela, da odstopajo od njenega običajnega poslovanja, pri čemer banka nikakor ni mogla vedeti, da jih izvaja v posledici prevare, tak očitek nima podlage. Vlaganje v trgovanje s finančnimi instrumenti na mednarodnih finančnih trgih predstavlja običajno, četudi samo po sebi tvegano naložbo. Pobudnica ni z ničimer utemeljila, da so v spornem primeru obstajali razumni razlogi, na podlagi katerih bi dovolj skrben bančnik moral posumiti, da izvršitev nalogov predstavlja nevarnost, da si bo prejemnik protipravno prilastil sredstva nalogodajalke. Posrednik v sporu ob tem kot merilo presoje, ali je banka ravnala dovolj skrbno, upošteva tudi stališče, da bi vzpostavitev odgovornosti ponudnika storitve vsakič, ko bi ob izvedbi transakcije kazalo na zgolj hipotetično možnost nepoštenega ravnanja prejemnika, pomenila preoster, za nemoteno bančno poslovanje neizvedljiv standard.

Mnenje zaradi plačila stroškov izterjave– 16.9.2025

Ponudnik nasprotuje zaračunanim stroškom zunanje izterjave njegovega dolga v višini 119,07 EUR, z dne 30.04.2025, po računu št. 118404932. Navaja, da se dinamika njegovih plačil od septembra 2024 dalje ni kaj dosti spremenila, saj je brezposeln, od leta 2024 je večinoma brez dohodkov in ne prejema socialne pomoči. Res zamuja s plačili, vendar največ 2 anuiteti, a se res izjemno trudi plačati obveznosti in se držati dogovora z bančno službo za izterjavo.

Strošek zunanjih agencij mu banka zaračunava mesečno, in sicer 4,47 EUR, za dolg v februarju pa mu je bil obračunan 25x večji strošek. Večkrat je plačal dolg za 2 zapadla obroka, tudi v maju 2025 je bila podobna situacija, pa mu je bil zaračunan strošek 4,47 EUR! Sprašuje se, na kakšni podlagi je postavljena tako oderuška cena za enako storitev. Postopek izterjave v februarju ni bil nič drugačen kot do tedaj: sms, klic in/ali mail. Nobenega izterjevalca ali kaj podobnega ali kakšnega ekstra dela z njegovim primerom ni bilo. Računi izterjave so vedno izdani z enakim opisom storitve 'strošek zunanjih ag z ddv' in poleg tega še z enako sklicno



številko.

Pobudnik navaja, da je dne 21.5.2025 plačal zapadli obrok za april, strošek izterjave in obrok za maj 2025 v skupni višini 213,01 EUR. Dne 23.5.2025 je plačal še strošek izterjave 4,47 EUR. Tako je mislil, da je plačal tudi redni obrok, dokler ni 28.5.2025 prejel 'Prvo obvestilo o zapadlih obveznostih po pogodbi 53-62001523' za neplačano anuiteto, z dne 19.5.2025, v znesku 94,54 EUR (9 dni zamude). Na koncu še dodaja, da je dvakrat zaprosil za konto kartico po kreditu, vendar je ni dobil.

Banka, ki zahtevek pobudnika zavrača, navaja, da je pobudnik, 2.9.2021, sklenil z banko Kreditno pogodbo št. 62001523 (v nadaljevanju kreditna pogodba) za znesek kredita 5.000 EUR. V 7. členu kreditne pogodbe se je zavezal, da bo banki povrnil vse stroške, ki bi ji nastali zaradi rednega ali nerednega odplačevanja mesečnih obveznosti. Nadalje je v 9. členu kreditne pogodbe določeno, da ima banka pravico do nadomestila stroškov za informacijske, izvedbene ali druge storitve katere koli oblike ali vrste, ki bi jih izvajala na zahtevo stranke ali zaradi njenega neizpolnjevanja obveznosti. Banka skozi celotno trajanje kredita spremlja ali kreditojemalec redno izpolnjuje obveznosti po kreditni pogodbi. V kolikor je kreditojemalec v zamudi, banka sproži opominjevalni postopek. Pobudnik že dalj časa ne izpolnjuje svojih obveznosti v roku, kar izhaja iz priložene excel tabele, kjer je razvidna evidenca opominjanj po SMS sporočilih. Banka je pritožniku v zadnjem obdobju poslala opomine tudi po pošti v februarju, aprilu in maju. Pobudnik je bil ravno tako kontaktiran preko telefonskega klica, kjer je bilo dogovorjeno, da bo zapadle obveznosti poravnal. Dogovora se ni držal, zato je na dan 17.2.2025 in 21.2.2025 prejel dva SMS sporočila. Na koncu banka še dodaja, da se strošek postopka zunanje izterjave zaračuna skladno s cenikom po 7.b členu kreditne pogodbe z dne 2.9.2021 (kreditojemalec se zavezuje povrniti Banki vse stroške, ki bi nastali zaradi nerednega odplačevanja mesečnih obveznosti) in se poknjiži na kreditno pogodbo.

Po pozivu posrednika v sporu je banka posredovala opomin z dne 24.2.2025, naslovljen na pobudnika: „Število dni zamude narašča. Obveznosti poravnajte danes. V nasprotnem primeru bomo za izterjavo zapadlih obveznosti pooblastili agencijo zunanje izterjave in vas v skladu s kreditno pogodbo bremenili za s postopkom povezane stroške.“

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 delno utemeljena.

Banka lahko za izterjavo zapadlih obveznosti kreditnejmalca angažira zunanje izterjevalca.

Vendar ne more kreditnejmalcu zaračunati poljubnih stroškov. Ne drži, da so bili pobudniku stroški zaračunani po ceniku iz kreditne pogodbe, saj kreditna pogodba ne vsebuje nobenega cenika. V določbi točke 7,b kreditne pogodbe je le navedeno, kar citira tudi sama banka, da se kreditnejmalec zavezuje povrniti banki vse stroške, ki bi nastali zaradi nerednega odplačevanja mesečnih obveznosti. Banka niti ni navedla, kakšna dejanja izterjave je opravil zunanji izterjevalec, da bi se lahko vsaj v grobem ocenila utemeljenost višine zaračunanih stroškov.



Mnenje zaradi neodobritve kredita– 16.9.2025

Pobudnika zanima, zakaj je bila njegova vloga za odobritev kredita zavrnjena, konkretno katerih parametrov ne izpolnjuje za sklenitev kreditne pogodbe. Navaja, da ima trenutno odprt kredit pri banki, a bi z novim, dodatnim kreditom obstoječega poplačal in bi se začel odplačevati nov. Obroke redno plačuje, kreditne sposobnosti je dovolj. Zato prosi za odgovor, konkretno katerih pogojev ne izpolnjuje in kaj lahko naredi, da bi te pogoje izpolnjeval, da bi mu lahko bil odobren kredit.

Banka je odgovorila, da je pobudniku že dne 1.7.2025 pojasnila, da je bila njegova vloga zavrnjena zaradi neizpolnjevanja parametrov kreditne politike banke, ki so potrebni za pridobitev kredita na banki. Kreditna politika banke predstavlja interni dokument banke, zato ta ni dolžna razkriti njene vsebine. Zadostni prihodki predstavljajo le enega izmed pogojev za presojo kreditne sposobnosti posameznika. Banka v svoji kreditni politiki določa še druge parametre, ki pa so interne oziroma zaupne narave in jih ni dolžna razkriti ali jih v določenih primerih skladno z veljavno zakonodajo in predpisi ne sme razkriti.

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:

Pravni red ne določa t.i. kontrahirne dolžnosti bank, ki zato niso dolžne sklepati kreditnih razmerij, pač pa lahko odobravajo kredite po lastni poslovni presoji.

Banka mora po določbi prvega odstavka 5. člena Zakona o potrošniških kreditih (ZPotK-2) pri oblikovanju, ponujanju ali odobritvi potrošniških kreditnih pogodb... ter pri izvrševanju pravic in izpolnjevanju obveznosti iz teh pogodb... delovati v skladu z načelom vestnosti in poštenja. Načelo vestnosti in poštenja v predpogodbenem stadiju, torej pri oblikovanju pogodbenega razmerja, vključno z odločanjem, ali bo sklenjena kreditna pogodba, terja, da banka seznanj prosilca kredita, vsaj v grobih obrisih, zakaj mu ne bo odobrila kredita. Zadostovalo bi že, če bi ponudniku odgovorila npr., da ne odobrava kreditov za namen, ki ga zasleduje pobudnik. Banka se ni sklicevala na predpis, ki bi ji prepovedoval razkritje razlogov za neodobritev kredita. **Pobuda je zato utemeljena.**

Mnenje zaradi neodobritve kredita– 16.9.2025

Pobudnica navaja, da bi rada dobila kredit pri svoji banki. V poslovalnici so ji povedali, da ne more dobiti kredita zaradi negativnega stanja na računu. Dodaja, da ni imela izvršb že nekaj časa, imela pa je le manjše zamudne pri plačevanju. Prisiljena se je bila zadolževati pri drugih ustanovah. Redno dela in se ji zdi „zamalo“, da ne more dobiti kredita kljub temu, da je kreditno sposobna. Kredit potrebuje, da bi si lahko „kaj naredila, renovirala, kupila“. Redno je zaposlena v državnem podjetju z dohodkom okoli 2000 evrov.

Banka je odgovorila, da je bila pobudničina vloga zavrnjena zaradi podatkov v sistemu SISBON, ki izkazujejo preteklo poslovanje pritožnice s finančnimi institucijami ter ker pritožnica posledično ne izpolnjuje parametrov kreditne politike banke, ki so potrebni za pridobitev kredita.



Pobudnično utemeljevanje, da je kreditno sposobna in da kredit res potrebuje, banka zavrača kot neutemeljeno. Po določbah prvega in drugega odstavka 10. člena Zakona o potrošniških kreditih (ZPotK-2) mora banka pred sklenitvijo kreditne pogodbe oceniti kreditno sposobnost potrošnika in to 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. Na podlagi tako pridobljenih podatkov se v skladu s svojo kreditno politiko odloči, ali bo potrošniku kredit odobrila ali ne.

Banka je skladno z veljavno zakonodajo in internimi akti na dan obravnave vloge za kredit izvedla vpogled v sistem SISBON. Kredit je bil pritožnici zavržen zaradi več zapadlih dolgov v tekočem letu na kreditu druge banke in zaradi izterjave v višini 4.085,46 EUR, od zaključka katere je minilo manj kot eno leto. Navedeno ne ustreza kreditni politiki banke, zato je posledično banka skladno z interno politiko zavrnila vlogo za odobritev kredita. Iz pobude je razvidno, da zamude pri plačilih in pretekle izvršbe priznava tudi pritožnica, kar po mnenju banke še dodatno podkrepi zgoraj navedena dejstva.

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.

Pravni red ne določa t.i. kontrahirne dolžnosti bank, ki zato niso dolžne sklepati kreditnih razmerij, pač pa lahko odobravajo kredite po lastni poslovni presoji. Pobudnici je bilo tudi pojasnjeno, zakaj ji ni bil odobren kredit.

Mnenje zaradi spletne zlorabe – 29.9.2025

Pobudnik navaja, da je bil prevaran z lažno spletno aplikacijo, ki je posnemala aplikacijo banke, na katero se je prevarant tudi skliceval. V sporočilu v spletni banki je takoj (po nekaj minutah) preklical obe nakazili. Kot dolgoletni komitent meni, da bi banki lahko pogoje uporabe Mastercard, ki naj bi preprečevali vračilo sredstev, nakazanih v zmoti, presodila v njegovo korist. Predlaga torej sporazum, po katerem bi mu bila sredstva refundirana.

Banka, ki zahtevek pobudnika zavrača, odgovarja, da je pobudnik izvedel, dne 28.6.2025, z Mastercard kartico, dve transakciji in sicer v znesku 496,00 EUR na spletnem prodajnem mestu TransferGo in v znesku 896,00 EUR na spletnem prodajnem mestu Paysend«. Naknadno je pritožnik sporočil, da umika pobudo v delu, ki se nanaša na transakcijo v znesku 496,00 EUR, opravljeno na spletnem prodajnem mestu TransferGo, saj so mu znesek opravljene transakcije v celoti povrnil. V nadaljevanju zato podaja obrazložitev, ki se nanaša na sporno transakcijo v znesku 896,00 EUR.

Banka je pobudnikove navedbe v pritožbenem postopku zavrnila kot neutemeljene iz razlogov, ki jih podrobno pojasnjuje. S sklicevanjem na policijski zapisnik, z dne 28.6.2025 ugotavlja, da je pritožnik nasledel spletnemu goljufu. Na portalu Bolha.net je imel aktiven oglas o prodaji smuči. Preko Viber aplikacije sta se s spletnim goljufom dogovorila o prodaji smuči in plačilu. Plačilo naj bi bilo na pobudo goljufa opravljeno preko spletne platforme TeamGLS, s čimer se je pritožnik strinjal. Pred dejanskim plačilom naj bi bilo potrebno opraviti nekakšne testne



transakcije, kar se pobudniku ni zdelo nenavadno, zato je testne transakcije opravil in potrdil. Kasneje je ugotovil, da ni šlo za testne transakcije ampak prave transakcije, saj so mu bili s transakcijskega računa dejansko odtegnjeni »testni« zneski. Komunikacijo z goljufom je nemudoma prekinil in blokiral transakcijski račun.

Iz opisanega dejanskega stanja, je po mnenju banke razvidno, da se pobudnik ni ustrezno poučil o varni uporabi spletne platforme. Če bi ravnal z zadostno skrbnostjo, bi moral zgoraj opisane okoliščine prepoznati kot sumljive. Od povprečno skrbne osebe se pričakuje tudi, da ne izvaja transakcij, če pred njihovo izvedbo temeljito ne preveri spletne platforme, preko katere izvaja plačila oziroma se ne prepriča, da bo denarna sredstva prejela upravičena oseba.

Banka poudarja, da je šlo pri sporni transakciji za zavarovano spletno transakcijo, saj je avtentikacijo izvedel pritožnik sam v Rekono OnePass aplikaciji. Transakcija je bila potrjena 28.6.2025 ob 15:18 uri. Iz dokumentacije in podatkov, vezanih na sporno transakcijo, izhaja, da je mogoče v obravnavanem primeru pritožniku očitati, da ni postopal v skladu z določili Splošnih pogojev 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 896 EUR. Splošni pogoji poslovanja z 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 zvaabljanje (angleško pharming) in lažno predstavljanje (angleško phishing), zaščito pred njimi ter ukrepi ob ugotovljeni zlorabi (poglavje »Pogoji uporabe storitve Mastercard SecureCode«, str. 4);
- mora uporabnik pri oddaljenih nakupih ravnati še posebej skrbno in se pred vnosom podatkov o kartici prepričati, da je zagotovljena primerna varnost prodajnega mesta in plačila (poglavje »Varovanje kartice« str. 8).

Glede tovrstnih spletnih prevar banka stranke opozarja in jih hkrati poziva k večji pazljivosti. Prav tako banka stranke opozarja o zlorabah in s tem v zvezi v spletni banki ter na spletnih strani banke objavlja 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. Vse navedeno naj bi torej kazalo na to, da ponudnik pri uporabi kartice 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.



Pobudnik je v dopolnitvi pobude izpostavil svoje takojšnje nujno sporočilo banki o preklicu obeh transakcij in navedel, da mu je spletna platforma Transfergo še po nekaj dneh od dogodka povrnila sredstva, ki očitno še po tem času niso dosegla prevarantovega računa, kar tudi pri "povprečno skrbni osebi", kot je bil prepoznan v odgovoru banke na njegovo pobudo, vzbuja domnevo, da ima tudi banka vzvode za blokiranje transakcije, še posebej če je preklicana v kratkem času po izvedbi spletnega plačila. Dodaja še, da na preklic transakcij v spletni banki ni prejel nobenega odgovora.

Banka je na dopolnitev pobude odgovorila v bistvenem enako kot na samo pobudo. Navedla je, da je bila sporno transakcija v znesku 896,00 EUR izvedena kot varovana spletna transakcija, pri čemer je avtentikacijo potrdil pobudnik preko aplikacije Rekono OnePass. Na podlagi razpoložljive dokumentacije in okoliščin primera banka ugotavlja, da pobudnik ni ravnal z dolžno skrbnostjo, kot jo določajo Splošni pogoji poslovanja z kartico Mastercard in relevantna zakonodaja (ZPlaSSIED).

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.

Pobudnik je v dopolnitvi svoje pobude ponovil, kar je navedel že v sami pobudi, da je sporno transakcijo preklical neposredno po izvedbi in bi jo zato banka lahko in tudi morala zadržati. Na tako ponovljeno trditev banka ni odgovorila. V tem postopku je zato treba domnevati, da bi transakcijo lahko zadržala in preprečila izgubo pobudnikovih 896,00 evrov.

Mnenje zaradi obračuna obresti – 29.9.2025

Pobudnik navaja, da je imel v letu 2023 vezana denarna sredstva nad 12 mesecev pri banki. Banka je namesto obračuna obresti konec tekočega leta, kot se je z njo dogovoril, obresti obračunala ob koncu vezave. Obrazca za letno obdavčitev ni podpisal. Posledično je bil zaradi druge vezave njegovih denarnih sredstev pri drugi banki in sicer Unicredit banki, povišan znesek za plačilo davka na izplačane obresti.

Pri banki je podal reklamacijo, dne 07.05.2025 in prosil za povračilo zneska davka na celotne izplačane obresti, ki ga niso priznali v celoti, s čimer se ne strinja. Zato zahteva, da se mu prizna povračilo za celoten znesek davka na obresti v višini 233,25 EUR.

Banka je odgovorila, da podaja odgovor samo za pobudnika, ki je depozit sklenili s pogodbo 200-0178811394, saj po njenih evidencah ni pooblaščen na računu njegove soproge in zato je z odgovorom ne more razkrivati poslovnih informacij, ki se navezujejo na pogodbo, ki jo je sklenila soproga. Predlaga, da ga. Tamara Čuk poda ločeno pritožbo izključno v svojem imenu.

Iz bančnih evidenc naj bi bilo razvidno, da je bil na dan sklenitve pogodbe za obdobje obračuna in izplačila obresti izbran datum zapadlosti depozitne pogodbe, kar je tudi razlog, da so bile



vse obresti izplačane leta 2024. Obrazec za letno obdavčitev ni bil podpisan, pri čemer banka sklepa, da je šlo za napako njenega bančnega referenta. Iz tega razloga bo banka na TRR pobudnika izplačala preplačani znesek davka v višini 125,80 EUR.

Banka dodaja, da s pobudnikom ni bil sklenjen dogovor, da se obračunavajo obresti do konca tekočega leta. Pobudnik naj bi sam navedel, da banki ni podal obvestila v zvezi z letno obdavčitvijo. Zakon o dohodnini v 84. čl. jasno določa, da mora stranka o temu obvestiti banko in davčni organ. Pobudnika je pozvala, da predloži dokazilo, da je obvestil banko in davčni organ. Dodaja še, da ni vedela in ni mogla vedeti za depozite, ki jih je imel pobudnik pri Unicredit banki. Stranka je sama odgovorna za plačilo odmerjenih davkov. Banka ni in ne more biti odgovorna za plačilo davkov zaradi pobudnikovega depozita pri Unicredit banki.

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.

Po odgovoru banke na njegovo pobudo pobudnik ni več sodeloval v tem postopku izvensodnega reševanja potrošniškega spora. Ni odgovoril na trditve banke in se ni udeležil naroka. Zato posrednik v sporu ni mogel ugotoviti takega dejanskega stanja, ki bi omogočalo izdajo mnenja v prid pobudniku.

Mnenje zaradi neizplačila na bankomatu – 30.9.2025

Pobudnica navaja, da je dne 18. 5. 2024 na bankomatu, v Portorožu, Obala 43, poskušala dvigniti 150 EUR. Transakcija je bila v bančnem sistemu evidentirana kot uspešna in znesek je bil bremenjen z njenega računa pri banki, vendar denarja ni prejela.

Dogodek je takoj prijavila svoji banki, ki ji je sprva znesek povrnila, kasneje pa ponovno bremenila njen račun, sklicujoč se na podatke, prejete od lastnice bankomata. Kljub večkratnim zahtevam za predložitev dokazov (varnostni posnetki, dnevnik dogodkov bankomata, podatki o fizičnem štetju denarja, tehnični pregled bankomata) ni prejela ustreznih odgovorov ali dokazil. Edini dokument, ki ga je prejela, je bil prazen izpis iz dnevnika dogodkov bankomata, ki ne vsebuje nobenih uporabnih informacij. Zaradi zavrnitve reklamacije je bila primorana poiskati pravno pomoč in najeti odvetnika, kar je povzročilo dodatne stroške v višini 120 EUR (brez DDV).

Pobudo utemeljuje s pomanjkanjem transparentnosti: banki nista zagotovili preglednega vpogleda v tehnične podatke, ki so ključni za ugotovitev dejanskega stanja; prenašanjem odgovornosti: banki prenašata odgovornost med seboj (banka izdajateljica kartice na banko lastnico bankomata in obratno), pobudnica kot potrošnica pa ostaja brez učinkovite rešitve. Ugotavlja, da obstajajo sistemske tehnične težave pri spornem bankomatu. Na podlagi poizvedbe pri bližnjih trgovinah in drugih uporabnikih istega bankomata je ugotovila, da so težave pri dvigu denarja na tem bankomatu pogoste, kar kaže na sistemske težave, ki jih banke ne odpravljajo.



Opozarja tudi na nesorazmerno dokazno breme: Kot potrošnica je postavljena v položaj, ko mora dokazovati, da denarja ni prejela, medtem ko banki ne predložita ustreznih dokazov za svoje trditve.

Banka je odgovorila, da je procesor kartičnih transakcij skupaj s ponudnico bančnih storitev ugotovil, da je bankomat sporno transakcijo izvedel regularno in da so bili bankovci pravilno prevzeti, kar je razvidno tudi iz žurnala bankomata. Iz žurnala mora biti razviden tudi uspešno opravljen predhodni in naslednji dvig gotovine, da se izloči možnost morebitne napake na bankomatu. Tudi v tem primeru je vse potekalo regularno. Žurnal je predpisana dokumentacija s strani sheme Mastercard za tovrstne reklamacije. Po pravilih sheme je to zadosten dokaz, da se banki izdajateljici plačilne kartice dokaže, da je reklamacija neutemeljena.

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:

Ob izhodišču, da pobudnica ni prejela 150,00 EUR, njena banka pa jo je za ta znesek bremenila, se v dejanskem pogledu ponujata dve možnosti: a) bankomat ni pravilno deloval in ponudnici ni ponudil bankovcev, je pa kljub temu zabeležil njihovo izdajo in b) bankovci so bili ponujeni, a jih ponudnica ni prevzela.

Za izločitev prve možnosti bi morala banka dokazati pravilno delovanje bankomata. Predložila je žurnal, ki ga po njenih navedbah predpisuje Mastercard za tovrstne reklamacije in naj bi bil zadosten dokaz, da se banki izdajateljici plačilne kartice dokaže, da je reklamacija neutemeljena. Stališče ni dovolj prepričljivo. Bolj prepričljivo bi bilo, če bi predložila tehnični pregled delovanja bankomata, ki bi pokazal njegovo pravilno delovanje ali pa neodvisno štetje bankovcev, ki bi potrdilo, da v bankomatu ni bilo viška bankovcev. Ne nazadnje bi lahko predložila posnetke videokamere, če je seveda bankomat z njo opremljen. Ti bi vsekakor pokazali, ali je bankomat ponudil prevzem bankovcev, če že ne bi bilo mogoče prepoznati osebe, ki je bankovce prevzela. Vsekakor bi bilo na ta način dokazano, da je bankomat pravilno deloval.

Druge možnosti ni mogoče povsem izključiti, saj niso izjemno redki primeri, da nekdo zaradi raztresenosti ali kakšnega nepredvidljivega zunanjega dogodka spregleda ponujene bankovce v reži bankomata. Pobudnica ni podrobneje opisala dogajanje pri dvigu zneska na bankomata. Ker se naroka ni udeležila, ni bilo mogoče niti z vprašanji osvetliti vseh relevantnih okoliščin primera in z gotovostjo zaključiti, da je šlo zgolj za napako bankomata.

Posrednik še dodaja, da je bila ponudnica predvsem v pravnem razmerju s svojo banko, ki jo je tudi bremenila za (ne)izplačanih 150,00 EUR.

Mnenje zaradi spremembe splošnih pogojev – 22.10.2025

Pobudnika vsak v svoji pobudi (obe sta popolnoma enaki) navajata, da sta na banko naslovila ugovora zoper spremembo Splošnih pogojev poslovanja, ker se s spremembami nista strinjala zaradi njihove nejasnosti in nesorazmernega posega v pogodbeno razmerje z banko. Trdita, da od banke nista prejela odgovora. Pobudi prilagata enaka „Ugovora na enostransko spremembo Splošnih pogojev Banke, v katerih banki očitata številne kršitve predpisov



Republike Slovenije in Evropske Unije. Njun cilj je doseči dogovor, v skladu s katerim zanj spremenbe splošnih pogojev ne bi veljale.

Banka obe pobudi zavrača. Navaja, da je postopek sprememb Splošnih pogojev vodenja transakcijskega računa in opravljanja plačilnih storitev (v nadaljevanju: Splošni pogoji) izvedla v skladu z določbo XXVII. člena teh pogojev in z določbami 96. člena Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED, Uradni list RS, št. 7/18, 9/18 – popr., 102/20 in 113/24). Pobudnikoma je to pojasnila v odgovoru na njuna ugovora in njuna trditev, da odgovora nista prejela, ne drži. Pobudnikoma pa banka še naprej ponuja možnost, da lahko željo po odstopu od pogodbe še vedno sporočita in banka bo odstop sprejela brez plačila nadomestil.

Pobudnika na narok nista prišla, zaradi česar se ga tudi banka ni udeležila. Sporazuma med strankami tako 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 bosta pobudnika z njim seznanjena, se skladno z določbo 3. alineje tretjega odstavka 14. člena Pravil šteje, da je postopek v tej zadevi končan.

Pobudi nista utemeljeni.

Najprej je treba povedati, da očitek pobudnikov, da banka ni (pravočasno) odgovorila na njuna ugovora, ni utemeljen. Banka je posredniku v sporu namreč predložila odgovora in poštni povratnici, iz katerih je razvidno, da sta odgovora prejela dne 4. 7. 2025.

Vsebinsko pa je za presojo utemeljenosti pobud bistveno, da je v 96. členu ZPlaSSIED, ki ga je banka povzela v XXVII. členu Splošnih pogojev, predpisano, da lahko banka predlaga spremembe pogojev pogodbe tako, da posreduje uporabniku predlog sprememb najmanj dve meseca pred predlaganim dnem začetka uporabe spremenjenih pogojev. Uporabnik lahko do datuma predlaganega začetka veljavnosti sprememb le-te sprejme ali zavrne. Če uporabnik ne soglaša s spremembami, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil odstopi od pogodbe in sicer pisno do dneva pred dnem, določenim za začetek veljavnosti sprememb. Če tega ne stori, se šteje, da s spremembami soglaša. Banka je v obravnavanem primeru postopala natančno tako, kot je predpisano in ni kršila nobenih predpisov, niti slovenskih niti predpisov EU. Zato sta pobudi, v katerih pobudnika niti konkretno ne povesta, zakaj naj bi bile spremembe Splošnih pogojev zanj škodljive, neutemeljeni. Pobudnika pa še vedno lahko sprejmeta ponudbo banke, da brez stroškov odstopata od pogodbe. Njun predlog, da spremembe Splošnih pogojev zanj ne bi veljale, pa nikakor ni sprejemljiv.

Mnenje zaradi razveljavitve pogodbe o bančnem limitu – 23.10.2025

Pobudnikova pooblaščenka je v pobudi navedla, da vlaga predlog za izvensodno poravnavo, s katero bi prišlo do razveljavitve pogodbe o bančnem limitu v višini 4.500,00 EUR, odobrenemu pobudniku dne 15. 6. 2025 ob 3:50 uri zjutraj. Trdi, da je bila pogodba o limitu sklenjena z njenim sinom, odvisnikom od drog, alkohola in iger na srečo. S temi dejstvi je bila banka seznanjena že v letu 2024, saj jo je pooblaščenka pobudnika o tem pisno obvestila. V trenutku, ko je pobudnik zaprosil za odobritev limita, je bil pod vplivom kokaina in alkohola, ves denar pa je takoj porabil za igranje v spletnem casinoju. Poleg tega njegovi dohodki niso taki, da bi omogočali odobritev tako visokega limita. Pobudnica predlaga, da banka nemudoma razveljavi pogodbo o odobritvi limita, ustavi vse postopke izterjave, obrestovanj in izvršb v zvezi s tem limitom, izvede notranjo revizijo kreditne politike in poda pisno obrazložitev zakaj kljub pisnim opozorilom in dokazljivim indikatorjem tveganja ni ravnala preventivno.



Banka je v odgovoru na pobudo navedla, da je pobudnik sam oddal vlogo za odobritev izrednega limita 4.500,00 EUR s končnim rokom vračila 14. 6. 2026, pogodba pa je bila digitalno podpisana s strani obeh strank. Pobudnik je polnoletna oseba s polno poslovno sposobnostjo, ki mu ni bila niti odvzeta niti omejena. Pogodba o izrednem limitu je bila sklenjena na običajen način. Pri takem načinu sklepanja pogodbe banka ne more vedeti za psihično stanje potrošnika in če bi bila zahteva taka, da mora to okoliščino ugotavljati, sklepanje pogodb na daljavo sploh ne bi bilo mogoče. Banka je preverila tudi pobudnikove prilive na račun in ugotovila, da so po njenih merilih ustrezni za odobritev takega limita, preverila pa je tudi podatke iz sistema SISBON. Vsi pogoji za odobritev limita so bili izpolnjeni, zato je bil limit odobren. Banka zato svojo odgovornost zavrača.

Pobuda ni utemeljena.

Postopek posredovanja v potrošniških sporih je kombinirani posredovalno-predlagalni postopek (prvi odstavek 12. člena Pravil). Namenjen je predvsem poskusu skleniti sporazum o spornem razmerju med pobudnikom in ponudnikom finančnih storitev (v našem primeru banko). Nikakor pa ni namenjen za ugotavljanje zapletenih dejanskih vprašanj, v obravnavanem primeru zlasti vprašanja psihofizičnega stanja pobudnika, posebej v trenutku sklenitve pogodbe o odobritvi limita. Zato mnenje temelji na ugotovitvi, da je pobudnik polnoletna, popolnoma poslovno sposobna oseba. Nobenega dvoma namreč ni, da mu poslovna sposobnost ni niti odvzeta niti omejena. Zato lahko samostojno sklepa vse posle. Posrednik pri tem pritruje stališču banke, da pri sklepanju pogodb na daljavo ni mogoče ugotavljati v kakšnem stanju je oseba, ki zaprosi za limit. Zato je banka, ko je po svojih kriterijih ugotovila, da so izpolnjeni vsi pogoji, smela odobriti limit. Pri tem posrednik soglaša tudi s stališčem banke, da brez ustreznih dokazil o določenih osebnostnih lastnostih svojih komitentov (na primer zdravniškega potrdila) ni dolžna upoštevati opozoril njegovih sorodnikov.

Posrednik v sporu želi opozoriti še na okoliščino, da ni pristojen za odločanje o razveljavitvi pogodbe. O tem lahko odloči samo pristojno sodišče, na katerega se lahko obrne pobudnik, če želi razveljaviti pogodbo.

Na koncu posrednik v sporu dodaja, da v celoti soglaša z navedbami banke v odgovoru pooblaščenki pobudnika z dne 29. 7. 2025, da noben predpis in nobena sodna odločba, na katere se sklicuje v pobudi, ne določa tistega, kar trdi v pobudi.

Mnenje zaradi ničnosti kreditne pogodbe – 24.10.2025

Pobudnik je v pobudi navedel, da zahteva razveljavitev kreditne pogodbe za kredit v višini 31.800,00 EUR, ker je bila sklenjena z zlorabo njegovih osebnih podatkov in brez njegovega soglasja. Trdi, da je za pogodbo, sklenjeno dne 21. 7. 2025, zvedel šele na obisku pri banki v Ivančni Gorici dne 1. 8. 2025. Kot upokojenec s pokojnino 1.200,00 EUR nikakor ne more nositi bremena plačevanja obrokov cca 500,00 EUR mesečno. Nikoli si ni mislil, da je mogoče, da se pri banki zgodi kaj takega.

Banka je v odgovoru na pobudo navedla, da je bila kreditna pogodba sklenjena znotraj aplikacije, do katere ima dostop samo pobudnik. Pogodba je bila tudi digitalno podpisana. Znesek kredita je bil nakazan na pobudnikov osebni račun. Banka opisuje, kako je svetovalec Kontaktnega centra dne 21. 7. 2025 v telefonskem pogovoru pobudnika seznanil, da želi z



njim preveriti transakcije na njegovem osebnem računu. Pri tem ga je vprašal, ali si je prek oddaljenega podpisovanja uredil kredit v višini 31.800,00 EUR, na kar je pobudnik odgovoril: „Ja, ja, vem, vem, bo treba malo vračati to.“ Banka zato svojo odgovornost zavrača.

Pobuda ni utemeljena.

Na naroku je pooblaščenka banke ponovno predvajala posnetek pogovora med pobudnikom in svetovalcem Kontaktnega centra. Pogovor je res potekal tako, kot je banka opisala v odgovoru na pobudo. To pomeni, da je bil pobudnik posebej vprašan, ali je on sklenil kreditno pogodbo za 31.800,00 EUR in je to potrdil. Njegove trditve v pobudi, da je kredit sklenil nekdo drug, pobudnik pa je zanj zvedel šele ob obisku banke dne 1. 8. 2025, zato niso utemeljene.

Mnenje zaradi predčasnega poplačila kredita – 03.11.2025

Pobudnik navaja, da želi potrošniški kredit v višini 6.100 evrov (najat v letu 2020, s fiksno obrestno mero in zadnjim obrokom v letu 2030) delno poplačati v višini 2.000 evrov. Želi ohraniti pogodbeno ročnost kredita in posledično manjšo anuiteto. Prva informacija iz poslovalnice je bila, „da ga v tem primeru čaka cca 100 eur stroška in aneksacija obstoječe pogodbe, ki naj bi trajala cca 45 dni“. Po njegovem mnenju, si lahko izbere bodisi: enako ročnost in posledično manjši obrok ali pa enak obrok in krajšo ročnost kredita, a brez dodatnih stroškov. Sklepanje aneksa tudi ne more trajati 45 dni.

Banka je odgovorila, da pobudnik ni opravil delnega predčasnega poplačila kredita in zato ni upravičen do zahtevane spremembe pogojev kreditne pogodbe t.j. zmanjšanja anuitete. Najprej je sicer opravil plačilo, a ga je nemudoma tudi storniral, t.j. zahteval nazaj plačani znesek. Banka je njegovi zahtevi ugodila in mu vrnila plačani znesek. Do delnega predčasnega poplačila kredita tako ni prišlo. Zaradi tega ni upravičen do kakršnekoli spremembe kreditne pogodbe - zmanjšanja anuitete.

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.

V prvem odstavku 9. člena Kreditne pogodbe, ki sta jo sklenila pobudnik in banka je določeno: Kreditojemalec ima pravico, da kadarkoli delno ali v celoti predčasno odplača znesek kredita. Znesek kredita predstavlja obrestovano glavnico do dne plačila. V primeru delnega predčasnega odplačila lahko Banka in Kreditojemalec skleneta dodatek k tej pogodbi, v katerem uskladi višino anuitete in druge kreditne pogoje. Če dodatek ni sklenjen, lahko Banka enostransko uskladi/spremeni višino anuitet, ki bodo omogočale, da se kredit odplača v pogodbeni odplačilni dobi, in o tem pisno obvesti Kreditojemalca.

Po pogodbeni ureditvi je potrebno skleniti dodatek (aneks) k pogodbi, če se spremeni odplačilna doba kredita. Če ostane enaka, to ni potrebno, banka pa kreditojemalca seznani s preračunano (nižjo) anuiteto. Pobudnik bi rad s predčasnim odplačilom dela kredita znižal obrok ob enaki odplačilni dobi. Za tak primer ni potrebno skleniti nobenega aneksa in tudi ni povezano z dodatnimi stroški pobudnika.



Mnenje zaradi odprtja računa – 03.11.2025

Pobudnik navaja, da ima odprt račun pri svoji banki in bi rad svoj osebni TRR prestavil na drugo banko, ker ima tam tudi njegova žena odprt svoj račun. Pred štirimi, mogoče petimi leti se je končal njegov osebni stečaj, potem pa je imel še naprej blokado računa do februarске plače. Od tedaj naprej pa je njegov TRR prost ter brez obveznosti ali blokade. Dobil je tudi leasing za novo avto. Stališče druge banke ocenjuje kot „zmedeno in rasistično“. Dodaja, da zakonsko gledano izpolnjuje vse pogoje za odpiranje računa pri katerikoli banki. Ima pogodbo za nedoločen čas, stalne prilive, redno plačuje svoje obveznosti, ima stalno prebivališče v Sloveniji, nima blokade TRR, njegov osebni stečaj se je končal že zdavnaj.

Banka, ki zavrača pobudnikov predlog za odprtje osebnega računa, navaja, da je dne 24. 1. 2017 bil nad pobudnikom pri Okrožnem sodišču v Kopru začel postopek osebnega stečaja, ki je bil pravnomočno končan dne 9. 10. 2021, torej pred manj kot štirimi leti. Kot navaja tudi sam pobudnik, je imel do februarja 2025 še aktivno izvršbo. Banka je skladno s svojo interno politiko zaradi osebnega stečaja v preteklosti odprtje transakcijskega računa pobudniku zavrnila, o čemer ga je pisno obvestila z dopisom z dne 20. 8. 2025, s katerim ga je tudi seznanila z razlogom zavrnitve. Razlog za takšno odločitev je v tem, da banka skladno s svojo poslovno politiko in postopki obvladovanja tveganj ne soglaša z nadaljnjim poslovanjem v okviru ponovnega odprtja transakcijskega računa. V Splošnih pogojih poslovanja s potrošniki, ki so objavljeni na spletni strani banke, je v prvem odstavku točke 3.1 določeno, da banka odpre transakcijski račun (TRR) na podlagi sklenjene Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev s potrošnikom. Nadalje je v istem odstavku navedeno, da predstavlja odpiranje transakcijskega računa poslovno odločitev banke, ki lahko zaradi poslovne politike zavrne sodelovanje s posameznikom. Za razmerja med banko in potrošnikom velja načelo prostega urejanja obligacijskih razmerij (3. člen Obligacijskega zakonika - OZ). Banka ob tem dodaja, da tudi Banka Slovenije na svoji spletni strani pojasnjuje, 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. Mora pa banka v primeru zavrnitve odprtja transakcijskega računa o konkretnih razlogih za zavrnitev seznaniti uporabnika, razen če je to prepovedano na podlagi drugih predpisov (npr. predpisov s področja preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma). Kot je razvidno iz predloženega obvestila banke z dne 20. 8. 2025, je banka pobudnika seznanila s konkretnim razlogom zavrnitve.

Banka pojasnjuje, da Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED) bankam predpisuje obveznost odprtja le za osnovni plačilni račun, katerega odprtje lahko banka zavrne le iz razlogov, ki jih zakon izrecno določa (t. j. iz razlogov, določenih v 6. in 7. odstavku 181. člena ZPlaSSIED), vendar pa pobudnik pri banki ni podal zahteve za odprtje osnovnega plačilnega računa, ampak je želel odpreti »običajni« transakcijski račun oziroma t.i. osebni račun. Kot navaja tudi Banka Slovenije na svoji spletni strani <https://www.bsi.si/sl/fizicne-osebe/pravica-do-osnovnega-placilnega-racuna>, mora banka o pravici do osnovnega plačilnega računa seznaniti vsakega potrošnika, ki mu zavrne odprtje »običajnega« transakcijskega računa ali mu račun odpove, razen če so izpolnjeni tudi zakonski pogoji za zavrnitev prošnje za odprtje osnovnega plačilnega računa. Potrošniki morajo odprtje osnovnega plačilnega računa posebej zahtevati, saj vloga za odprtje transakcijskega računa ne pomeni tudi vloge za odprtje osnovnega plačilnega računa.



Glede na to, da ima pobudnik že odprt transakcijski račun pri drugi banki v Republiki Sloveniji, pa bi bil skladno s 7. odstavkom 181. člena ZPlaSSIED podan razlog tudi za zavrnitev odprtja osnovnega plačilnega računa, zato banka skladno s 3. odstavkom 185. člena ZPlaSSIED v obvestilu o zavrnitvi sklenitve poslovnega razmerja, pobudnika ni seznanila s pravico do osnovnega plačilnega računa. Glede na vse zgoraj opisano, je banka ravnala v skladu z veljavno zakonodajo, zato pri njenem ravnanju ni podanih nobenih nepravilnosti.

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.

Banka je pravilno povzela zakonsko ureditev, ki ji je omogočala zavrnitev zahteve pobudnika za odprtje t.i. osebnega računa.

Mnenje zaradi odtujitve denarnih sredstev in delnic – 07.11.2025

Pobudnika sta v ločenih vlogah navedla, da so jima bili odtujeni vsi prihranki in delnice Krke. Krivdo pripisujeta banki. Očitata ji, da je tretji osebi omogočila, da je prišla do vseh podatkov, ki so shranjeni pri banki. Poslana sporočila banke so avtomatska in brez kontrole, kljub opozorilom o prevarah. PIN je tudi avtomatsko elektronsko sporočilo in se ne sme pošiljati elektronsko. MB je zahteval novi PIN v papirnati obliki in ga je čakal cca 12 dni. Dodajata, da naj bi bila banka zainteresirana za pridobitev delnic KRKE.

Zahtevata, da banka odkupi 130 delnic in jima jih povrne. Zahtevata tudi povrnitev vseh odtujenih sredstev s pripadajočimi stroški provizije in transakcij ter vrnitev na njuna računa.

Banka zavrača svojo odgovornost za izvršitev spornih nakazil in prodajo delnic. Uvodoma izpostavlja, da so trditve pobudnikov pavšalne, pomanjkljive, brez navajanja konkretnih dejstev glede spornih plačilnih transakcij, kar banki otežuje, da se o očitkih celostno izjavi, posredniku v sporu pa da pridobi zadostne informacije o domnevnem škodnem dogodku.

Banka pojasnjuje, kako je pobudnica oziroma oseba, ki ji je pobudnica razkrila vse potrebne podatke oziroma osebne varnostne elemente, dne 02. 06. 2025 oddala naročilo za prodajo delnic družbe KRKA d.d., v posledici katere je po odbitku obračunanih nadomestil dne 4.6.2025 prejela denarna sredstva v znesku 23.988,88 EUR in kako je bilo dne 2.6.2025 in 4.6.2025 opravljenih 15 denarnih transakcij. Plačilne naloge je vnesla pobudnica sama oziroma oseba, ki ji je slednja razkrila vse potrebne podatke oziroma svoje osebne varnostne elemente, v breme pobudničinega TRR.

V breme pobudnikovega TRR v zvezi obravnavanim dogodkom ni bilo izvršenih neposrednih plačil, so pa bila dne 2.6.2025 na pobudničin račun prenesena sredstva v znesku 1.440,00 EUR. Pobudnica je bila v času dogodka pooblaščen na pobudnikovem računu, zaradi česar je lahko neznana oseba s tem, ko je razpolagala s pobudničinimi varnostnimi elementi, izvedla omenjeni prenos sredstev.

Vse navedene plačilne transakcije so bile ustrezno potrjene oziroma avtorizirane, in sicer z vnosom pravilnega enkratnega gesla, ki je bilo generirano za potrditev oziroma odobritev



posamezne plačilne transakcije in je bilo v obliki SMS sporočila posredovano na pobudničin mobilni telefon oziroma potrditev zaradi označitve prejemnika kot zaupanja vrednega ni bila potrebna. Brez vnosa pravih enkratnih SMS gesel ob prvotno vnesenih plačilnih nalogih sicer izvršitev navedenih plačilnih transakcij (kot tudi ne označitev prejemnika kot zaupanja vrednega) ne bi bila možna, saj gre za ključen korak v postopku odobritve plačilne transakcije (gre za t.i. postopek odobritve z močno avtentikacijo).

Banka naj bi bila o prevari, v posledici katere so bile izvršene sporne plačilne transakcije, obveščena šele dne 4. 6. 2025 v popoldanskem času, tj. po tem, ko so bili vsi plačilni nalogi že vneseni in izvršeni. Banka je po prejemu obvestila nemudoma ukrepala in izvedla vse varnostne ukrepe (blokado kartic, blokado spletne in mobilne banke, zamenjavo vstopnih podatkov, odpoklic izvršenih plačilnih nalogov).

V nadaljevanju banka obširno opisuje pravno ureditev po določbah Zakonu o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED), ki zadevajo pravice in obveznosti uporabnikov in ponudnikov plačilnih storitev v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev. Poudarja, da je plačilni nalog navodilo plačnika svojemu ponudniku plačilnih storitev (tj. banki), s katerim plačnik odredi izvršitev plačilne transakcije (tretji odstavek 8. člena ZPlaSSIED). Če so izpolnjeni vsi pogoji za izvršitev plačilnega naloga, kakor so določeni v okvirni pogodbi, ponudnik plačilnih storitev, ki vodi račun plačnika, ne sme zavrniti izvršitve odobrenega plačilnega naloga, razen če je to prepovedano na podlagi drugih predpisov (prvi odstavek 121. člena ZPlaSSIED). Uporabnik ne more umakniti soglasja za izvršitev plačilne transakcije po tem, ko je plačilni nalog za izvršitev plačilne transakcije postal nepreklicen v skladu s 123. členom ZPlaSSIED (drugi odstavek 122. člena ZPlaSSIED), tj. potem, ko ga prejme plačnikom ponudnik plačilnih storitev. Plačilna transakcija, ki je izvršena v nasprotju z določbo 116. člena ZPlaSSIED (tj. brez plačnikovega soglasja), je t.i. neodobrena plačilna transakcija, za izvršitev katere odgovarja plačnikov ponudnik plačilnih storitev (prvi odstavek 136. člen ZPlaSSIED).

Banka še pojasnjuje, kdaj se v skladu s četrtem odstavkom 136. člena ZPlaSSIED lahko razbremeni odgovornosti za izgubo, ki nastane kot posledica neodobrenih plačilnih transakcij in kako je 137. členu ZPlaSSIED urejena plačnikova odgovornost za neodobreno plačilno transakcijo.

Uporaba plačilnih instrumentov je urejena v 132. členu ZPlaSSIED, ki v prvem odstavku določa, da uporabnik uporablja plačilni instrument v skladu s pogoji, ki urejajo izdajo in uporabo plačilnega instrumenta in ki so objektivni, nediskriminatorni in sorazmerni, ter takoj po prejemu plačilnega instrumenta zlasti zagotovi vse razumne ukrepe, da zavaruje osebne varnostne elemente plačilnega instrumenta. Vse predstavljene določbe ZPlaSSIED povzemajo tudi, na dan izvršitve spornih plačilnih transakcij veljavni Splošni pogoji poslovanja banke s potrošniki, objavljeni in javno dostopni na spletni strani banke. Posebej poudarja dolžnost uporabnika, da bo svoje osebne varnostne elemente skrbno varoval kot dober gospodar, tako da bo onemogočil izgubo, krajo ali zlorabo in jih ne bo sporočal ali predal nobeni osebi. Zavezan je, da ne bo nikomur zaupal svojega uporabniškega imena in gesla za dostop do digitalne banke ter prejetih enkratnih gesel oziroma SMS-ov in jih skrbno varoval na način, ki bo onemogočal, da bi se z njimi seznanila tretja oseba. Zavezan je tudi, da ne bo omogočil oddaljenega dostopa do svojega računalnika oziroma mobilne naprave nepooblaščenim osebam. Za vso škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab kot posledica neupoštevanja navodil in predpisov, odgovarja izključno uporabnik.

Banka pojasnjuje, da so bili v konkretnem primeru v času izvršitve spornih plačilnih transakcij izpolnjeni vsi pogoji iz okvirne pogodbe in ZPlaSSIED, prav tako pa niso obstajale okoliščine,



iz katerih bi banka mogla in morala sklepati, da soglasje pobudnice za izvršitev plačilnih transakcij ne obstoji, oziroma okoliščine, zaradi katerih bi bila banka, upoštevajoč 121. člen ZPlaSSIED, dolžna zavrniti plačilne naloge. S tem, ko je pobudnica, kot to izhaja iz Zapisnika o sprejemu ustne ovadbe oziroma predloga za pregon z dne 4.6.2025, priloženega pobudnični pobudi, kljub temu, da se ni spomnila, da bi sama trgovala s kriptovalutami, na svoj telefon po navodilu neznane osebe namestila aplikacijo za oddaljen dostop (AnyDesk) in, ne da bi sploh razumela, kaj počne oziroma kam vpisuje zahtevane podatke, tej osebi, izdala vse osebne varnostne elemente, potrebne za dostop do pobudnične spletne banke in potrditev plačilnih transakcij, je pobudnica ravnala hudo malomarno. S tem, ko je pobudnica z namestitvijo aplikacije neznani osebi omogočila dostop do mobilnega telefona, ji je omogočila tudi, da se je seznanila s prejetimi enkratnimi SMS gesli. V nasprotnem primeru (torej če pobudnica ne bi sama vnesla prejetih SMS gesel oziroma ne bi neznani osebi omogočila, da se z njimi seznani) namreč izvršitev spornih plačilnih transakcij niti ne bi bila možna.

Banka kot neutemeljene zavrača tudi navedbe, ki jih označuje za nesmiselne, da naj bi bila zainteresirana za vrednostne papirje, ki so bili v posledici predhodno opisanega ravnanja pobudnice oziroma tretje osebe, odtujeni pobudnici.

Banka je v dodatni vlogi še pojasnila uporabe PIN številke pri izvršenih transakcijah. Ponovila je, da je potrditev plačilnih transakcij oz. plačilnih nalogov, vnesenih preko spletne banke, možna z vnosom enkratnega gesla, ki predstavlja geslo, ki ga uporabnik digitalne banke prejme po SMS sporočilu na številko mobilnega telefona, ki jo ima banka zavedeno v sistemu, in je namenjeno izključno prijavi v digitalno banko in potrditvi plačila oziroma zahteve (tj. vnesenega plačilnega naloga). Zahtevano enkratno geslo ni dostopno v spletni oziroma mobilni banki, temveč se generira posamično za vsako vneseno zahtevo.

Ob potrditvi prve transakcije je bil prejemnik dodan med zaupanja vredne prejemnike (tj. na belo listo), zaradi česar dodatna potrditev plačilnih transakcij, ki so bila kasneje izvršena istemu prejemniku, ni bila potrebna, saj so se štele za že potrjene. Tretja oseba se je na podlagi aplikacije AnyDesk, ki ji je omogočal dostop do pobudničnega telefona, lahko sama seznanila s prejetim enkratnim geslom, potrebnim za potrditev predhodno navedene plačilne transakcije. Brez vnosa dotičnega SMS gesla izvršitev plačilne transakcije in v tej zvezi označitev prejemnika kot zaupanja vrednega (tj. dodajanje prejemnika na t.i. belo listo) ne bi bila možna, saj gre za ključen in nujno potreben korak v postopku odobritve plačilne transakcije (gre za t.i. postopek odobritve z močno avtentikacijo).

Nobena izmed spornih plačilnih transakcij tako ni bila potrjena z vnosom PIN številke, ki sta jo omenjala pobudnika, saj se PIN številka pri prijavi v spletno/mobilno banko in za potrditev plačilnih nalogov ne uporablja. Banka v izogib morebitnemu dvomu dodatno pojasnjuje še, da PIN številka predstavlja osebno številko, ki se uporablja pri določenih kartičnih transakcijah, in torej ni enaka enkratnemu geslu oz. t.i. SMS žetonu. Posledično PIN številka ni v nobeni zvezi z izvršitvijo plačilnih transakcij, za katere so plačilni nalogi vneseni preko spletne banke, za kar je šlo v konkretnem primeru.

Glede trditve pobudnika, da je banko že dne 2. 6. 2025 opozoril na sporne plačilne transakcije in da s strani banke ni bilo nobene reakcije, je banka dodatno preverila okoliščine obravnavanega primera in ugotovila, da drži, da je pobudnik dne 2. 6. 2025 klical v kontaktni center banke in govoril z agentko, pri čemer slednji niti z besedo ni omenil prevare, ki je je bila deležna pobudnica. Podaja opis razgovora z vidika svoje uslužbenke (agentke). Poudarja, da „kljub izrecnemu vprašanju agentke pa ni jasno pojasnil, kaj točno se je zgodilo oziroma kaj je sporno.“ Pobudniku je bilo naročeno, da za dodatno preverbo opravi postopek identifikacije,



ki mu je razložen, ki pa ga kljub večkratnim dodatnim pojasnilom s strani različnih referentov ni uspešno opravil.

Banka je še pojasnila, kako je preko njenih digitalnih kanalov, tj. preko mobilne banke in spletne banke omogočen tudi pregled obstoječih naložb njenih komitentov in digitalno trgovanje s finančnimi instrumenti. Omenjena funkcionalnost je dostopna preko zavihka »Naložbe« v mobilni in spletni banki.

Z izbiro posameznega finančnega instrumenta se komitent prikazuje gibanje tečaja in ikoni za nakup ali prodajo, komitent pa lahko v zavihku »Naročila« vidi tako aktivna kot arhivirana naročila v zvezi z finančnimi instrumenti.

Pobudnik je v odgovoru na vlogo banke vztrajal, da banka ne pri plačilnih nalogih ne zahteva vseh osebnih varnostnih elementov (npr. PIN), kar omogoča krajo komitentov. Po njegovem mnenju bi bilo varneje, če bi zahtevala varovalne elemente po sledečih korakih:

„Davčna številka, mobilni telefon, SMS s strani banke, PIN, uporabniško ime, geslo, prijava, novi SMS s strani banke, prijava in dostop do spletne banke@net, kje lahko izvajaš plačilne naloge.“

V zvezi s pogovorom dne 2. 6. 2025 je navedel, da se je strinjal, da blokira spletno banko in kartice, identifikacijo, ki jo je od njega zahtevala preko mobitela, pa ni uspel narediti. Večkrat je poskušal z drugo agentko, ampak se je vedno klic izključil.

Pobudnika sta predložila še svojo kronologijo dogodkov.

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 delno utemeljena.

Kot izhaja iz Zapisnika o sprejemu ustne ovadbe oziroma predloga za pregon z dne 4. 6. 2025, sestavljenega v PM Ljubljana Moste, je pobudnico telefonsko nagovoril neznanec, ki se je predstavil kot Tomaž Majsel in jo po nekaj pogovorih, vsakič z druge telefonske številke, prepričal, da je na svoj GSM naložila aplikacijo AnyDesk, ki ji naj bi pomagala pri pridobitvi 8.000,00 EUR, ki jih naj bi imela, a se tega ni spominjala, na spletni platformi CoinMarketAccount. Neznanec jo je skozi naloženo aplikacijo vodil tako, da je pritiskala, kot pravi, kar ji je bilo naročeno.

AnyDesk je ena izmed aplikacij, ki temelji na tehnologiji oddaljenega namizja in omogoča ogled in upravljanje namizja oddaljene naprave, kot da bi jo uporabljali neposredno. Neznancu je torej omogočala, da je s pobudničnim pametnim telefonom upravljal po svoji volji. S pomočjo aplikacije in s sodelovanjem pobudnice, ki mu je slepo sledila, je prišel do osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta. Zato ne drži, da mu jih je posredovala banka. Banka jih je posredovala pobudnici (enkratno geslo, ki je potrebno pri plačilnih nalogih), vpogled vanje pa je imel tudi neznanec zaradi naložene aplikacije in je zato lahko razpolagal z njenimi denarnimi sredstvi in delnicami.

Pobudnik neutemeljeno trdi, da bi banka morala pri plačilih zahtevati vse osebne varnostne elemente, npr. PIN kodo, pa tega ni storila. PIN (Personal Identification Number) je potreben



za vstop v mobilno banko, ta pa je bil prevarantu omogočen s pomočjo aplikacije AnyDesk in s sodelovanjem pobudnice. Ker je bila za pobudnikov račun pooblašena njegova žena, je bil s tem posredno omogočeno upravljanje s pobudnikovim računom tudi prevarantu, pobudniku pa ni bilo treba pošiljati SMSa.

Mnenje zaradi spletne zlorabe – 18.11.2025

Pobudnica navaja, da je bila zavedena in zlorabljen preko spletne strani DPD. Takoj ko je zaznala goljufijo, je blokirala svoj račun. V klicnem centru banke so ji sporočili, kam je bil nakazan njen denar in da ne morejo ničesar narediti. Morala bi prejeti kupnino, izgubila pa je ves denar (449,16 in 337,21 EUR). Prijavo goljufije je poslala na policijo. Blokada njenega računa je bila urejena 8. 8. 2024 okoli 19. do 20. ure. Denar je bil na rezervaciji. Ker banka ni odreagirala, je ostala brez svojih sredstev. Od banke zahteva, da ji vrne odtujena sredstva.

Banka, ki zahtevke pobudnice zavrača, je odgovorila, da ne more biti odgovorna za ravnanja pobudnice t.j. njeno izbiro, s kom posluje. Banka je pregledala sporni transakciji in iz računalniških logov izhaja, da ju je pobudnica odobrila. Odobreni sta bili (t.j. potrjeni) z uporabo elementov močne avtentikacije t.j. preko spletne banke na telefonu. Močna avtentikacija je avtentikacija z uporabo dveh ali več elementov, ki spadajo v kategorijo znanja uporabnika (nekaj, kar ve samo uporabnik), lastništva uporabnika (nekaj, kar je v izključni lasti 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. Obe sporni transakcije je pobudnica tako sama odobrila.

Ko je pobudnica odobrila sporni transakciji, je morala banka, v skladu z veljavno zakonodajo in splošnimi pogoji, nemudoma izvesti naročeni transakciji. Veljavna zakonodaja namreč veleva banki, da nemudoma (takoj) izvede s strani banke odrejeno transakcijo. Ko je stranka banki sporočila preklic, sta bili transakciji že izvedeni, in jih ni bilo mogoče več preklicati in je zato potrebno zahtevo pobudnice zavrniti.

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 utemeljena.

Na očitek pobudnice, da bi banka lahko preprečila prenos njenih sredstev na račun goljufa, je prejela le splošno zatrjevanje banke, da sta bili v času, ko je pobudnica banki sporočila preklic transakcij, že izvedeni in ju ni bilo mogoče več preklicati. Ni pa predložila konkretnih podatkov in dokazil o času, ko je prejela odobritev transakcij, ko jih je izvedla in ko je prejela preklic ponudnice, da bi bilo mogoče preveriti resničnost njenih zatrjevanj. Ker ima vse te podatke ona in ne pobudnica, je bilo treba v dvomu šteti, da je pobuda utemeljena.



Mnenje zaradi spletne zlorabe – 18.11.2025

Pobudnik navaja, da je banka na njegovo ime odobrila več kreditov v skupni vrednosti 32.500 EUR, čeprav ni niti podal zahteve za kredite niti ni podpisal kakršnega koli dokumenta, vezanega na te kredite. Podal je tudi prijavo na policijo, vezano na ta dogodek.

Banka ga je opozorila na to dogajanje, ko je bilo že za 30.000€ kredita odobreno, sam pa o tem ni vedel nič niti ni dal povpraševanja niti vloge niti ni ničesar potrdil, podpisal. Sledilo je blokiranje računa in kartic ter postopek pridobitve novih kartic ter kasneje tudi odblokiranje računa zaradi transferjev, vezano na trajnike. Sedaj na zahtevo banke odplačuje kredite, po mesečnih obrokih naslednjih 8 let. Ne zdi se mu pošteno, da je kaznovan za to in da plačuje za nekaj, kar od banke ni zahteval in podpisal ne na papirju ne elektronsko. Pričakoval bi, da bi ga banka obvestila že pri prvi zahtevi po kreditu ne pa, ko se je tega nabralo za 32.000 EUR.

Pobudnik dodaja, da ne beži od odgovornosti, morda je bil lahkomišelen in je nasedel prevari.

Banka je odgovorila, da je pobudnik moral za vsako posamezno kreditno pogodbo, ki so bile sklenjene preko elektronske banke, kar dvakrat vnesti enkratno geslo, ki ga je prejela na telefon preko SMS in prav tako podpisati tako soglasje ter kreditno pogodbo s kodo PIN. Na telefon je dobil ločeno informacijo, da je bila kreditna pogodba sklenjena. Izvod kreditne pogodbe je dobil v svojo elektronsko banko. Za vse navedeno ima banka t.i. »loge«, hranijo se tudi SMS sporočila, ki so bila posredovana pobudniku na njegovo telefonsko številko glede PIN-ov za sklenitev kreditne pogodbe. Zaposlena v banki naj bi pobudnika vprašala glede odobrenih kreditov, nakar je dobila odgovor: »da so to njegove zadeve in je o vsem tem seznanjen.« Prav tako naj bi rekel, da potrebuje še dodaten limit, da mu bodo potem sprostili rezervirana sredstva in bo pogodbo o limitu podpisal v poslovalnici.

Banka dodaja, da so bili zneski po kreditnih pogodbah nakazani na transakcijski račun pobudnika in je torej prejel kredite iz sklenjenih kreditnih pogodb. Pozvala ga je, naj predloži izpisek iz svojega transakcijskega računa pri banki za obdobje od 22.3.2024 do 5.3.2024.

Banka poudarja, da so bile vse plačilne transakcije iz transakcijskega računa pobudnika odobrene s strani pobudnika (t.j. potrjene) z uporabo elementov močne avtentikacije. Močna avtentikacija je avtentikacija z uporabo dveh ali več elementov, ki spadajo v kategorijo znanja uporabnika (nekaj, kar ve samo uporabnik), lastništva uporabnika (nekaj, kar je v izključni lasti 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. Vse sporne transakcije je pobudnik tako sam odobril. Banka še opozarja, da je pobudnik osebam, s katerimi je imel več kontaktov glede prejema zneskov od »kriptovalut«, posredoval podatke o svoji bančni kartici ter se je s tretjimi osebami najmanj pogovarjal glede »withkay« gesla. Iz vsega navedenega izhaja, da so bili tako sporni krediti kakor transakcije odobrene s strani pobudnika in je zato potrebno njegovo zahtevo zavrniti.

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 Zdrúženju bank Slovenije naslednje

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Pobuda je delno utemeljena.

Kot izhaja iz Zapisnika o sprejemu ustne ovadbe oziroma predloga za pregon z dne 20.3.2024, sestavljenega v Policijski postaji Postojna, je pobudnik neznancu, s katerim se je večkrat pogovarjal po telefonu, zaupal podatke, ki so mu omogočili zatrjevano prevaro. Banka ni odgovorna za ravnanje svoje stranke, ki iz hude malomarnosti, kot je bilo v tem primeru, 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). Vendar pa banka kot skrbnica strankinih denarnih sredstev še ni razbremenjena vse odgovornosti za škodo, ki utegne nastati njenim strankam.

Banka bi ob naraščajočih spletnih prevarah, na katere tudi sama opozarja, morala vzpostaviti mehanizem, ki bi preprečeval očitno nenavadna in/ali nerazumna dejanja, vključno s sklepanjem kreditnih pogodb in plačili. V predmetni zadevi so bile preko spleta odobreni štirje krediti v kratkem času (od 21.2. do 28.2.2024). Zakaj bi nekdo tako ravnal? Prvemu kreditu v višini 5.000,00 EUR je že naslednji dan sledil kredit v višini 15.000,00 EUR. Podobno je bilo čez teden dni, ko je bil dne 28.2. odobren kredit v višini 10.000,00 EUR, naslednji dan pa še v višini 2.500,00 EUR. Ob takem že na prvi pogled sumljivem vzorcu zaprošanja kreditov, bi banka morala vzpostaviti dodatna varovala, da bi zaščitila svoje stranke, npr. s telefonskim klicem, da ugotovi resnično voljo domnevnega kreditjemalca.

V tem postopku, ki je namenjen predvsem poravnavi med strankama, ne pa natančnemu ugotavljanju dejanskega stanja (npr. kako je neznanec dobil dostop do elektronske banke pobudnika, kdaj se je dogodil prenos kreditnih zneskov z računa pobudnika, kakšna je bila vsebina pogovora med pobudnikom in bančno uslužbenko), ni bilo mogoče zavzeti stališča, v kakšnem deležu nosita stranki odgovornost za škodo, ki jo je utrpel pobudnik.

Če bo policijska preiskava pritrdila trditvam pobudnika in ugotovila, kdo je bil prevarant, bo predvsem on odgovoren za povrnitev škode pobudniku.

Mnenje zaradi spletne prevare – 20.11.2025

Pobudnica navaja, da je bila žrtev spletne prevare. Potisna sporočila banke oziroma pozivi "bota" so bili identični vsem ostalim spletnim nakupom, ki ji redno opravlja. Maska banke ob pozivu k vpisu številke bančnega računa in kode je bila popolnoma enaka pravi banki. Ob zaznavi prevare je takoj kontaktirala kartični center in preklicala kartice. Prav tako je takoj podala reklamacijo za izvršitev plačila. Banka je transakcije kljub takojšnji reakciji izvršila in zavrnila reklamacijo.

Banka je odgovorila, da razume položaj pobudnice, vendar ne more biti odgovorna za transakcijo, ki jo je pobudnica odobrila. Sprejela je tudi vse potrebne ukrepe, vendar je preklic pobudnice prišel prepozno. Navaja, da je po pregledu spornih transakcij in računalniških logov



razbrala, da je pobudnica sporni transakciji odobrila z uporabo elementov močne avtentikacije t.j. preko spletne banke na telefonu. Pojasnjuje, da je močna avtentikacija, avtentikacija z uporabo dveh ali več elementov, ki spadajo v kategorijo znanja uporabnika (nekaj, kar ve samo uporabnik), lastništva uporabnika (nekaj, kar je v izključni lasti 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. Ko sta bili sporni transakciji odobreni, ju je morala banka v skladu z veljavno zakonodajo in splošnimi pogoji nemudoma izvesti. Ko je pobudnica banki sporočila preklic, sta bili ti transakciji že izvedeni in ju ni bilo mogoče več preklicati. Banka zaključuje, da ne more biti odgovorna za poslovanje stranke t.j. s kom stranka posluje, kaj posluje in zakaj plačuje. Po zakonu in sklenjeni pogodbi mora banka izvesti to, kar ji stranka naroči.

Težišče spora med strankama ni v sami odreditvi plačil na podlagi spletne prevare, pač pa v tem, ali bi banka lahko zaustavila plačila, potem ko jo je pobudnica obvestila o prevari. V ta namen je bilo na naroku dogovorjeno, da pobudnica izostri problem s postavitvijo konkretnih navedb in vprašanj, kar je tudi storila dne 7. 9. 2025. Navedla je, da je transakcije izvajala v dela prostih dneh (nedelja), da ima kartični klicni center le možnost preklica kartic, da ima sicer možnost vpogleda v transakcije, ne more pa jih preklicati. To lahko izvede le matična banka prvi naslednji delovni dan. Dodaja, da matična banka v svojem sistemu ni videla spornih transakcij. Pobudnica kot izvajalka transakcij vidi v spletni banki transakcijo le v izvajanju, ne more pa je reklamirati. V zvezi s tem je postavila več vprašanj. Grajala je torej sistem poslovanja banke, ki naj ne bi omogočal hitrega reagiranja na napačne transakcije. Odgovora banke ni bilo.

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 utemeljena.

Na ključno vprašanje v tem sporu, namreč, ali bi banka lahko preprečila transakcije, potem ko je bila obveščena o prevari, je banka odgovorila le pavšalno. Navedla je le, da je bilo tedaj že prepozno, česar pa ni podkrepila s konkretnimi dejstvi, ki so ji gotovo znana. Ker tudi ni odgovorila na sporočilo pobudnice z dne 7. 9. 2025, je bilo treba pritrditi utemeljenosti zahteve pobudnice, da ji banka povrne zahtevani znesek.

Mnenje zaradi neodobrenih transakcij – 20.11.2025

Med strankama tega postopka je nastal spor v zvezi s pobudničnima transakcijama v višini 990,00 EUR, ker je banka zavrnila njeno reklamacijo.

Banka zavrača svojo odgovornost za izvršitev spornih nakazil. Navaja, da je pregledala sporni transakciji in iz računalniških logov bančne izhaja, da ju je pobudnica odobrila. Odobreni sta bili s strani pobudnice (t.j. potrjene) z uporabo elementov močne avtentikacije t.j. preko spletne banke na telefonu. Močna avtentikacija je avtentikacija z uporabo dveh ali več elementov, ki spadajo v kategorijo znanja uporabnika (nekaj, kar ve samo uporabnik), lastništva uporabnika (nekaj, kar je v izključni lasti 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. Sporni transakciji je



pobudnica tako sama odobrila. V dveh zahtevkih za avtorizacijo je bil znesek, ki ga je pobudnica avtorizirala za plačilo, jasno viden. Za vse navedeno ima banka t.i. »loge« in jih lahko priloži. Torej, če pobudnica transakcij ne bi odobrila (t.j. kliknila, da dovoljuje plačilo), jih banka ne bi izvedla. Zakaj jih je avtorizirala, banki ni znano.

Ko je pobudnica odobrila sporni transakciji, je morala banka v skladu z veljavno zakonodajo in splošnimi pogoji nemudoma izvesti naročeni transakciji. Veljavna zakonodaja namreč vелеva banki, da nemudoma (takoj) izvede s strani banke odrejeno transakcijo. Ko je pobudnica banki sporočila preklic, sta bili ti transakciji že izvedeni in jih ni bilo mogoče več preklicati. Banka ne more biti odgovorna za poslovanje stranke, t.j. s kom stranka posluje, kaj posluje in zakaj plačuje. Po zakonu mora banka izvesti to, kar ji stranka naroči.

Na naroku se je izkazalo, da je sporno, ali bi banka lahko zaustavila sporni transakciji po preklicu. Zato je bilo dogovorjeno, da bo pobudnica v tem pogledu konkretizirala svojo pobudo, tako da bo postavila konkretno vprašanje v zvezi s trditvijo, da bi banka lahko zaustavila njeno transakcijo. Vendar vprašanja ni zastavila oziroma ga ni poslala na IRPS vse do izdaje tega mnenja.

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.

V tem postopku ni bilo predstavljenih dovolj opornih točk za sklepanje, da bi banka lahko zaustavila sporni transakciji.

Ker je šlo zgolj za zatrjevano, a nekonkretizirano trditev o možnosti zaustavitve transakcij, banki ni mogoče naprtiti odgovornosti za njuno izvršitev.

Mnenje zaradi neodobrenih transakcij – 25.11.2025

V pobudi pobudnica navaja, da so bile dne 19. 8. 2025 z njenim računom opravljene nepooblašene transakcije in sicer preko plačilne kartice v zneskih 870,00 EUR, 485,00 EUR in 643,00 EUR ter e-banke z nakazili v zneskih 150,00 EUR, 1.600,00 EUR in 885,00 EUR. Trdi, da teh transakcij ni izvedla niti potrdila. Takoj, ko je zaznala nepravilnosti, je preklicala kartico in e-banko, naslednji dan pa je podala reklamacijo na banki ter vložila prijavo na policiji. Trdi še, da nobenih podatkov ni prostovoljno posredovala tretjim osebam. Od banke pričakuje, da ji povrne sporni znesek.

Banka zavrača pobudnično zahtevo. Navaja, da je pobudnica v okviru reklamacijskega postopka in tudi v prijavi policiji zatrjevala, da je po navodilih tretje osebe odpirala in vnašala svoje podatke na nepreverjene spletne strani, s tem pa neznani osebi posredovala varnostne elemente, ki jih uporablja za izvrševanje transakcij v spletni in mobilni banki, s tem pa goljufom omogočila izvedbo obravnavanih transakcij. V zvezi s kartičnimi transakcijami banka poudarja, da je že prvo transakcijo zaznala kot sumljivo in pobudnici poslala varnostno SMS sporočilo, na katerega je pobudnica odgovorila, da naj se transakcija sprostí in posledično vseeno izvede. V zvezi s transakcijami, izvedenimi s plačilnimi nalogi, pa banka navaja, da po sproedbi plačilnega naloga ta postane nepreklicen in da je na banko prejemnico sicer poslala odpoklic plačilnih nalogov, a je bil ta neuspešen. V nadaljevanju pa banka obširno pojasnjuje, kaj glede zavarovanja varnostnih elementov kartice in spletne banke določajo Splošni pogoji



za poslovanje s potrošniki in zatrdila, da kršitev teh pravil pomeni hudo malomarnost komitenta, zaradi česar banka pobudnici ne odgovarja za škodo, ki jo je utrpela.

Na naroku sta pobudnica in banka vztrajali vsaka pri svojih stališčih ter 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 (v nadaljevanju 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.

Iz policijskega zapisnika o sprejemu ustne ovadbe bolj konkretno kot iz njene pobude izhaja, kaj se je pobudnici zgodilo. Dne 19. 8. 2025 jo je klical neznanec, ki se je predstavil kot manager za kripto valute, in ji povedal, da se je njen vložek v višini 250,00 EUR, ki ga je vložila pred cca dvema letoma, povečal na 10.246,89 EUR. Del denarja je želela dvigniti, zato je po navodilih tega moškega na svoj telefon namestila več aplikacij, za katere je morala dati določene osebne podatke, a ne podatkov o banki ali TRR računu. Med pogovorom ji je po emailu poslal tudi več večvrstičnih kod, ki jih je morala vnesti v kripto denarnico, v katero naj bi se s tem prenesel denar od njenega vložka. Ko je nato hotela pri banki preveriti stanje na računi, je ugotovila, da nima več dostopa do e-banke. Klicala je na banko, preklicala svoj račun in prosila za izpisek prometa, pri čemer je ugotovila, da je bilo opravljenih več dvigov. Ko je na bankomatu preverila stanje na računu, je ugotovila, da je na njem samo še 2,98 EUR, zato je blokirala svojo e-banko in bančno kartico.

Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED, Ur. l. RS 7/18, 9/18 – popr., 102/20 in 114/25) v prvem odstavku 136. člena določa, da 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). Svoje (objektivne, ne glede na krivdo) odgovornosti za neodobreno plačilno transakcijo pa se banka lahko reši, kadar je izvršitev transakcije posledica uporabnikove prevare ali goljufije ali če je uporabnik ravnal naklepno ali s hudo malomarnostjo (tretji odstavek 137. člena ZPlaSSIED).

Glede na potek dogodkov, kot ga je opisala pobudnica v kazenski ovadbi, posrednik v sporu ugotavlja, da sta v tem primeru možni dve situaciji. Prva možnost je, da je pobudnica ravnala po navodilih neznanega moškega, ki jo je napeljal, da je sama nehote opravila obravnavane transakcije. Vendar pa tudi če so bile opravljene nehote, jih je še vedno opravila sama, kar pomeni, da so bile transakcije odobrene in zanje banka ne odgovarja.

Druga možnost pa je, da je neznanec od pobudnice izvalil varnostne elemente za uporabo njene bančne kartice in vstop v njeno e-banko ter nato on izvedel obravnavane transakcije. V tem primeru gre za neodobrene transakcije, za katere banka načeloma ne odgovarja, razen če je do njih prišlo zaradi pobudnične hude malomarnosti.

V tem primeru je za odločitev o tem, kdo naj nosi škodo, nastalo zaradi transakcij, opravljenih v nasprotju s pobudnično voljo, treba odgovoriti na vprašanje, ali je pobudnica kršila pogoje, ki urejajo uporabo plačilnega instrumenta, in pri tem ravnala s hudo malomarnostjo (da bi ravnala naklepno, ji niti banka ne očita).

S tem, ko je omogočila, da je nekdo tretji prišel do njenih osebnih podatkov in varovalnih elementov, 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, tudi manj skrbnega človeka. Kaj se pričakuje od vsakega razumnega človeka, se presoja upoštevajoč okoliščine posameznega primera. Po mnenju posrednika v sporu ravnanje, ko nekdo preko telefona posreduje občutljive osebne podatke, ki omogočajo dostop do njegove bančne kartice in spletne banke, odstopa od ravnanja vsakega razumnega uporabnika bančnih storitev in zato ravna s hudo malomarnostjo. Banka torej za obravnavane finančne transakcije tudi v tem primeru ne more biti odgovorna.

Mnenje zaradi izvršbe na sredstva denarne socialne pomoči – 25.11.2025

Pobudnik navaja, da je banka nezakonito izvršila sklep o izvršbi na sredstva, ki jih je prejel kot socialno pomoč Občine Mengeš kot žrtev poplav. Trdi, da gre za sredstva, ki so po določbi 101. člena ZIZ izvzeta iz izvršbe. Zahteva, da mu banka takoj izplača prejeto socialno pomoč in ukine transakcijski račun.

Banka v odgovoru na pobudo navaja, da v tem primeru ne gre za sredstva, ki bi bila izvzeta iz izvršbe, ker ne gre za sredstva, ki bi bila pobudniku dodeljena po zakonu, ki ureja socialno varstvene prejemke, odločba, na podlagi katere so bila dodeljena pobudniku, pa ni bila izdana na podlagi predpisov, ki urejajo nesreče ali škode, pač pa na podlagi Pravilnika o denarni socialni pomoči v Občini Mengeš, v katerem ni zaslediti sklicevanja na predpise, ki urejajo nesreče ali škode „(ZOPNN, ZIUOPZP, ZORZFS itd.)“. Banka še trdi, da lahko pobudnik vrnitev sredstev zahteva od upnika v sodnem postopku.

Na naroku 26. 5. 2025 je posrednik v sporu predlagal, da banka ponovno preuči svoje stališče in posredniku v enem mesecu sporoči, ali bo pobudniku povrnila zarubljena sredstva. Kljub večkratnim pozivom banka tega ni storila, zato je posrednik v sporu na podlagi določbe drugega odstavka Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije izdal to nezavezujoče mnenje.

Pobuda je utemeljena v obsegu, ki je razviden iz nadaljevanja.

Pobudnik je pobudi priložil odločbo Občinske uprave Občine Mengeš št. 129-2/2023-175 z dne 1. 12. 2023, s katero mu je bila dodeljena občinska socialna pomoč v višini 500,00 EUR za pomoč ob naravni nesreči, saj so objekt, v katerem živi, v avgustu 2023 prizadele poplave. Ta sredstva mu je banka zarubila v izvršilnem postopku.

Banka ima sicer prav, da to niso prejemki iz naslova denarne socialne pomoči in varstvenega dodatka po zakonu, ki ureja socialno varstvene prispevke. A za odločitev o utemeljenosti pobude to ni pomembno. Odločilno je, da gre za sredstva, ki so bila pobudniku dodeljena kot denarna socialna pomoč zaradi poplave. Tudi če so bila ta sredstva dodeljena na podlagi občinskega pravilnika, so to še vedno sredstva, dodeljena po „predpisih, ki urejajo nesreče ali škode“ (11. točka 101. člena Zakona o izvršbi in zavarovanju, ZIZ, Uradni list RS 3/07 do 81/22). Tudi občinski pravilnik je namreč predpis, ne glede na to, ali se sklicuje na to, da ima podlago v kakšnem zakonu ali ne.

Pač pa pobudnik po mnenju posrednika v sporu zoper banko nima vrnitvenega zahtevka, ki ga po določbi 5. točke prvega odstavka 67. člena ZIZ lahko uveljavlja z nasprotno izvršbo zoper upnika, ki je bil poplačan brez upoštevanja omejitve izvršbe.



Pobudnik v tem postopku posredovanja tudi ne more zahtevati ukinitve transakcijskega računa, saj to lahko opravi sam.

Mnenje zaradi dviga na bankomatu – 25.11.2025

Pobudnica navaja, da je dne 28. 6. 2024 na bankomatu banke v Europarku v Mariboru hotela dvigniti 150,00 EUR, a ji bankomat denarja ni izplačal, znesek pa je bil kasneje odtegnjen z njenega računa. Njena reklamacija pri banki je bila zavržena, češ da je bil denar izplačan, kar se vidi iz dnevnika transakcij.

Banka nasprotuje pobudnični zahtevi. Navaja, da je glede na to, da gre za bankomat druge banke, poslala reklamacijski zahtevek v obravnavo do kartičnih shem in od njih prejela negativen odgovor. Trdi, da je iz logov transakcij razvidno, da so bila sredstva na bankomatu uspešno prevzeta.

Pobudnica se je naroka 9. 4. 2025 udeležila preko telefona. S pooblaščenecem banke se je dogovorila, da bo banka ponovno preverila delovanje bankomata in zadevo preverila še pri drugi banki, o čemer bo pooblaščenec banke v roku 30 dni obvestil posrednika v sporu. Vendar pooblaščenec kljub večkratnim pozivom posredniku ni sporočil ničesar.

Pobuda je 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.

Iz „logov“, predloženih v spis, ni mogoče z gotovostjo ugotoviti, da bi pobudnica na bankomatu prevzela denar. Pri pobudničnem dvigu sicer piše „CASH PRESENTED“, v rubriki DVIG GOTOVINE pa je zabeleženo „withdrawal“, kar pomeni „umik“. Pri naslednjem zapisu dviga gotovine na istem bankomatu pa je za rubriko „CASH PRESENTED“ zapisano „CASH TAKEN“, kar pomeni, da je bil denar vzet iz reže bankomata. Posrednik v sporu tako meni, da banka s temi izpisi ni izpolnila dokaznega bremena iz prvega odstavka 148. člena ZPlaSSIED. Zaradi dvoma v pravilnost trditve banke, da je pobudnica denar vzela iz bankomata, je bilo na naroku dogovorjeno, da bo banka v sodelovanju z drugo banko ponovno preverila delovanje bankomata in o ugotovitvah obvestila posrednika v sporu. Banka tega ni storila, kar pomeni, da je dokazno breme banke ostalo neizpolnjeno, zaradi česar je pobuda pobudnice utemeljena.



Mnenje zaradi stroškov pologa gotovine na transakcijski račun – 25.11.2025

Pobudnik navaja, da je želel v poslovalnici banke položiti nekaj gotovine (manj kot 150,00 EUR) na račun fizične osebe. Z banko ne posluje, za polog gotovine pa mu je banka želela zaračunati provizijo, čeprav v ceniku piše, da za polog gotovine ni treba plačati nadomestila.

Banka v odgovoru na pobudo navaja, da pobudnik, ki ni njen komitent, ne more položiti gotovine na račun druge fizične osebe, ampak mora denar nakazati s transakcijo preko UPN naloga, za tako transakcijo pa je po njenem ceniku treba plačati nadomestilo, določeno v fiksnem znesku 2,70 EUR.

Posrednik v sporu je ugotovil, da v tej zadevi sporazuma med pobudnikom in banko očitno ne bi bilo mogoče doseči, zato 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 Cenika nadomestil za posle s potrošniki sledi, da znaša nadomestilo za polog, kakršnega je želel opraviť pobudnik (nakazilo s plačilnim nalogom na račun komitenta banke) 2,70 EUR. Pobudnik torej nima prav, ko trdi, da za tak polog nadomestilo ni predvideno. Po tem ceniku je brez nadomestila moč opraviť polog, ki ga na svoj račun opravi komitent banke.

Mnenje zaradi visoki stroškov provizije – 25.11.2025

Pobudnik je v pobudi navedel, da je dne 18. 8. 2025 izvedel nakazilo v Bosno in Hercegovino v višini 720,00 BAM (Bosanskih mark). Dne 25. 8. 2025 je v svoji spletni banki videl, da je bilo na njegov račun nazaj nakazanih 631,99 BAM. Želi jasen odgovor na vprašanja, zakaj so bila sredstva vrnjena (s sporočilom o neobstojećem računu uporabnika), zakaj ga banka ni pred zaključkom transakcije opozorila, da je račun uporabnika neobstojeć in kako je lahko uporabnik pred zaključkom transakcije obveščen, da bo posredniška banka v primeru zavrnitve transakcije zaračunala 13% stroškov.

Banka v odgovoru na pobudo navaja, da je ugotovila, da je pobudnik preko digitalne banke odredil plačilo sredstev na račun prejemnika nakazila pri UNICREDIT BANK Mostar, pri tem pa je napačno navedel devizni račun prejemnika, zaradi česar je bil denar pobudniku vrnjen, posredniška banka pa je pri tem zaračunala za posredovanje plačila 9,78 BAM, za vračilo pa 78,23 BAM. Banka navaja, da je račun prejemnika sicer veljaven, ne more pa preveriti ali je račun prejemnika pri tuji banki aktiven in ali lahko prejemnik na ta račun prejme določeno nakazilo. Zato pri izvršitvi pobudnikovega plačilnega naloga ni napravila nobene napake. Pred zaključkom transakcije pobudnika tudi ni mogla obvestiti o stroških zaradi morebitnega vračila sredstev, saj takrat ni mogla vedeti, da bo do vrnitve sredstev prišlo, poleg tega pa so to stroški posredniške banke, obračunani v skladu z njenimi pogoji poslovanja.

Pobudnik je pred narokom sporočil, da je v tujini in ga na narok ne bo. Navedel je tudi, da mu je jasno, zakaj je prišlo do vrnitve nakazila, vztrajal pa je pri vprašanju stroškov vračila.



Ker pobudnik na narok ni prišel, se ga tudi banka ni udeležila 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.

Posrednik v sporu soglaša z razlago banke, da pobudnika ni mogla pred izvršitvijo njegovega plačilnega naloga opozoriti na stroške morebitne vrnitve nakazila, saj takrat ni mogla vedeti, da bo do vrnitve sploh prišlo. Poleg tega pa so to stroški posredniške banke, na katere pobudnikova banka nima vpliva in za njihovo višino ne ve.

Mnenje zaradi zlorabe pri plačilu – 26.11.2025

Pobudnik navaja, da so ga dne 23. 1. 2025 v lokalu v Budimpešti neznanci, ki tam delujejo kot kriminalna združba, omamili in dosegli, da je s kartico plačal račun v višini 881,09 EUR. Avtentikacija tega plačila ni bila narejena svobodno, ampak pod vplivom prisile in v posledici uporabe droge. Pobudnik meni, da bi morala banka transakcijo blokirati in se povezati z organi pregona v Budimpešti.

Banka nasprotuje pobudnikovi zahtevi. Navaja, da je pobudnik sam odredil plačilno transakcijo z uporabo elementov močne avtentikacije. Banka je bila dolžna izvesti tako avtentificirano transakcijo in nikakor ni mogla vedeti, ali je pobudnik za svoj denar prejel ustrezno storitev.

Na naroku sta se pobudnik in banka dogovorila, da bo banka poskusila s finančno reklamacijo pri banki prejemnici plačila doseči vrnitev denarja, o čemer bo obvestila posrednika v sporu. Kljub več urgencam banka tega ni storila. Vendar pa posrednik v sporu ob tem ugotavlja, da v takih primerih finančna reklamacija nikoli ni uspešna, saj člani kriminalne združbe vedno poskrbijo, da denarja ni več na računu, na katerega je bil nakazan. Sporazuma med pobudnikom in banko torej ni bilo mogoče doseči. 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.

Nobenega dvoma ni da je v obravnavanem primeru pobudnik sam odredil plačilno transakcijo. K temu so ga je očitno napeljali neznanci s pomočjo mamil, kar pa ne pomeni, da transakcija ni bila odobrena. Posrednik v sporu ugotavlja, da banka nikakor ni mogla vedeti, da je bil pobudnik omamljen in nesposoben prisebno odločati o svojih dejanjih, da bi lahko transakcijo zavrnila. Skladno s prvim odstavkom 136. člena Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED, Ur. l. RS 7/18, 9/18 – popr., 102/20 in 113/24) 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).

V obravnavanem primeru gre torej za odobreno plačilno transakcijo, za katero banka ne more biti odgovorna.



Mnenje zaradi odstopa od kreditne pogodbe – 5.12.2025

Pobudnik navaja, da je banka neupravičeno odstopila od dveh kreditnih pogodb, kljub temu, da je imel namen redno odplačevati kredit, kar dokazujejo plačilna potrdila in večkratna komunikacija z banko. Opisuje, da je zaradi prevare gradbenega izvajalca zašel v finančno stisko, a si je vseeno prizadeval odplačevati kredita. Obveznost takojšnjega poplačila kredita v višini približno 20.000,00 EUR mu predstavlja nesorazmerno obremenitev, saj se z družino borijo za preživetje. Trdi še, da je prišlo pri plačevanju obrokov kredita do pomot, ker mu je banka sporočala napačne številke sklicev. Predlaga, da se v tem postopku ugotovi, da je bil odstop od pogodb neutemeljen, vzpostavi veljavnost kreditnih pogodb in omogoči nadaljnje redno odplačevanje kreditov.

Banka v odgovoru na pobudo navaja, da je pobudnika velikokrat opominjala zaradi zamude pri odplačevanju kreditov. Trdi, da mu ni nikoli posredovala napačnih števil za sklic in da je pobudnik kljub opozorilu banke nadaljeval z navajanjem napačnih sklicev, to pa je povzročilo, da so bila plačila vrnjena na njegov transakcijski račun, od tam pa so bila odtegnjena zaradi izvršb drugih upnikov. Banka meni, da je bila odpoved pogodb izvršena v skladu s pogodbama in zakonom.

Na naroku dne 6. 11. 2025 je bilo dogovorjeno, da bo banka proučila možnost sklenitve nove kreditne pogodbe za poplačilo obeh obravnavanih kreditov. Banka je posredniku v sporu dne 19. 11. 2025 sporočila, da je proučila navedeno možnost, a je ugotovila, da novo kreditiranje ni možno. Pobudnik je v odgovoru banki navedel, da je nad to odločitvijo razočaran in prosil za še en premislek, toda banka pri svoji odločitvi vztraja. Posrednik v sporu je tako ugotovil, da sporazuma med strankama ni mogoče doseči, zato je izdal to nezavezujoče mnenje.

Pobuda ni utemeljena.

Posrednik v sporu je ugotovil, da je banka pobudnika res mnogokrat opominjala zaradi zamud pri plačilih obrokov kreditov. Ugotovil je tudi, da mu banka ni dajala napačnih podatkov o sklicih pri plačilih teh obrokov, ampak mu posredovala pravilne številke, a je pobudnik kljub temu izvajal napačna nakazila. Predvsem pa sta sklica na številko odobritve jasno navedena v 2. členu obeh kreditnih pogodb. Posrednik v sporu je tako ugotovil, da je banka odpovedala obe pogodbi skladno z določbo točke a. prvega odstavka 9. člena pogodb (zamuda s plačili dveh zaporednih anuitet). Posrednik v sporu je sicer predlagal, da banka prouči možnost s pobudnikom skleniti novo kreditno pogodbo za poplačilo obeh obstoječih kreditov, a banka seveda tega ni dolžna storiti, ampak se je po proučitvi te možnosti odločila, da vztraja pri odpovedi obeh pogodb in posledično takojšnjemu poplačilu vseh obveznosti.

Mnenje zaradi spletne prevare – 16.12.2025

Pobudnik navaja, da je bil dne 14. 9. 2025 žrtev spletne prevare pri nakupu izdelka prek spleta. Trdi, da sta bili transakciji, ki ju je opravil v mobilni denarnici v skupnem znesku 998,40 EUR, označeni kot zavrženi, denar pa je bil vseeno odtegnjen z računa. Meni, da gre za napako v bančnem sistemu in pričakuje vrnitev denarja.

Banka v odgovoru na pobudo najprej navaja, da je pobudniku skušala pomagati tako, da bi s pomočjo procesnega centra Bankart d.o.o., ki zanjo izvaja procesiranje transakcij in posredovanje reklamacij, sprožili finančne reklamacije do prodajnega mesta. Bankart je na



podlagi pregleda dokumentacije obvestil banko, da v danem primeru finančnih reklamacij ni mogoče sprožiti, ker je šlo za zaščitene transakcije, potrjene v mobilni denarnici, z opravljeno močno avtentikacijo stranke.

V nadaljevanju banka opisuje postopek aktivacije mobilne denarnice ter potrditve in avtorizacije plačil. Glede števila transakcij v tem primeru opisuje, da so bili v njenih sistemih zabeleženi trije poskusi transakcij v zneskih 499,20 EUR. Prvi dve sta bili uspešno izvedeni, tretja pa je bila zavrnjena zaradi nezadostnih sredstev na računu. V njenih evidencah ni zaznati, da bi bili prvi dve transakciji označeni kot zavrnjeni.

Na naroku sta pobudnik in banka vztrajala pri svojih stališčih in sporazum med njima ni bil mogoč. Zato je posrednik v sporu skladno z določbo 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 Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED, Ur. l. RS 7/18, 9/18 – popr., 102/20 in 113/24) plačnikov ponudnik plačilnih storitev (banka) odgovarja za izvršitev plačilne transakcije brez plačnikovega soglasja (neodobrena plačilna transakcija). V obravnavanem primeru pa ni sporno, da je pobudnik sam odobril plačilni transakciji, pri čemer ni pomembno, da je bil prevaran, saj banka za prevaro nikakor ni mogla vedeti. Ker gre torej za odobreno plačilno transakcijo, banka zanjo ne more biti odgovorna. Glede pobudnikove trditve, da sta bili transakciji označeni kot zavrnjeni pa posrednik v sporu meni, da bi bilo to prav gotovo razvidno v sistemih banke. Tam pa sta obe transakciji navedeni kot izvršeni, le tretja je označena kot zavrnjena zaradi nezadostnih sredstev na pobudnikovem računu.

Mnenje zaradi pologa na bankomatu – 16.12.2025

Pobudnik navaja, da je dne 27. 9. 2025 na bankomatu opravil polog gotovine 50 EUR. Bankomat je bankovce sprejel, nakar je izpisal sporočilo, da je prišlo do napake oziroma okvare, transakcija pa se ni uspešno zaključila. Kljub temu znesek nikoli ni bil nakazan na njegov račun, denarja pa mu bankomat ni vrnil. Po prijavi dogodka je bil pobudnik obveščen, da se mu izda nova kartica zaradi zlorabe, a denarja še vedno ni prejel. Pobudnik zahteva, da banka ponovno preveri bankomatski dnevnik, vključno z vsemi zapisi o statusu prevzete gotovine v času dogodka in mu vrne denar.

Banka v odgovoru na pobudo navaja, da je lastnik in serviser bankomata Payten d.o.o., bankomat pa se nahaja v poslovalnici Maribor Center. Dne 8. 10. 2025 so zaposleni v zaledni službi banke opravili izpis journala iz Paytenove aplikacije Proview, da bi ugotovili ali je bankomat zadržal gotovino in poslali poizvedbo na Bankart d.o.o. Naslednji dan je banka prejela odgovor, da sta bila opravljena dva poskusa pologa gotovine, v obeh primerih pa je bilo ugotovljeno, da bankomat bankovcev ni prepoznal. V prvem primeru je zabeležen status o prevzeti gotovini, v drugem pa status „gotovina v reži“ in nato „reža prazna“. Na journalu ni zavedene zadržane gotovine, kar pomeni, da bankomat v nobenem poskusu ni zadržal denarja. Tudi pri oskrbi bankomata, ki jo je opravila banka dne 16.10. 2025, ni bilo ugotovljenega presežka denarja, ki bi moral obstajati, če bi bankomat denar dejansko sprejel. Banka je nato dne 28. 10. 2025 prosila Payten, naj še dodatno preveri sporno transakcijo. Dobila je odgovor, da je v delu transakcije od 18:07:39 do 18:09:03 razvidno, da je pobudnik nekaj vstavil v bankomat, vendar je bil vmes očitno nek tujek, iz zadnjega zapisa ob 18:09:00



OUTPUT TRAY EMPTY pa izhaja, da je pobudnik gotovino pobral iz bankomata ter da ni podatka, da bi bankomat karkoli zadržal. Bankomat v času opravljene transakcije ni beležil napak. Banka trdi, da na podlagi zbranih informacij, zlasti da na bankomatu ni bilo presežka gotovine in da je bankomat deloval brezhibno, ni podlage za vrnitev denarja.

Glede pobudnikove navedbe o izdaji nove kartice pa banka pojasnjuje, da to ni povezano z dogajanjem na bankomatu, ampak jo je MasterCard obvestil o sumu odtujitve kartičnih podatkov, zaradi česar je obstajala možnost zlorabe kartice, ki jo je banka iz varnostnih razlogov blokirala in naročila novo.

Pobudnik oziroma njegova zakonita zastopnica na narok nista prišla, udeležila pa se ga je pooblaščenka banke. Že zaradi odsotnosti pobudnika sporazuma med njim in banko ni bilo mogoče doseči, zato je posrednik v skladu z določbo prvega odstavka 13. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS izdal nezavezujoče mnenje iz drugega odstavka 14. člena Pravil.

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., 102/20 in 113/24) 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 prepričljivo opisala in z dokazi podprla svoje ugotovitve, da je bankomat, na katerem je pobudnik polagal gotovino, tistega dne delal brez napak. To je banka ugotovila s poizvedbami pri lastniku in vzdrževalcu bankomata Payten d.o.o., njene ugotovitve pa je podprl tudi procesni center Bankart. Iz zapisov dnevnika bankomata, ki so sicer zaradi tehničnih izrazov v angleščini nekoliko težje razumljivi, tako sledi ves postopek, ki ga je opravil pobudnik in se je končal tako, da bankomat gotovine 50 EUR ni prevzel. Tudi ob številu gotovine ob prvi (in še dveh naslednjih) praznitvah bankomata po dnevu, ko ga je uporabil pobudnik, v njem ni bilo presežka denarja, ki bi se moral pokazati, če bi bankomat prevzel 50 EUR. Posrednik v sporu tako meni, da je banka izpolnila dokazno breme iz prvega odstavka 148. člena ZPlaSSIED, zato pobudnikova pobuda ni utemeljena.

Mnenje zaradi izročitve dokumentacije – 16.12.2025

V pobudi pobudnica navaja, da kot zakonita dedinja zahteva, da ji banka izroči celotno dokumentacijo v zvezi z vračilom nakazila nemškemu pokojninskemu skladu.

Banka zavrača pobudnično zahtevo. Navaja, da je dne 25. 11. 2024 prejela zahtevo ZPIZ za vračilo po smrti izplačane pokojnine po pokojni Jozefi Hropot, temu dopisu pa je bil priložen dopis nemškega pokojninskega zavoda, ki mu je bilo na koncu treba vrniti izplačano pokojnino. ZPIZ je od banke zahteval vračilo sredstev v 15 dneh. Banka je takoj začela z obravnavo zahteve in dne 23. 12. 2024 izvedla nakazilo v višini 627,07 EUR. Zaradi nekajdnevne zamude ni bilo treba plačati nobenih zamudnih obresti ali stroškov. Banka navaja, da pobudnica razpolaga z vsemi spredaj navedenimi dopisi, interne komunikacije, nastale v postopku reševanja zahteve, pa zaradi njene zaupnosti pobudnici ni dolžna izročiti.



Na naroku sta pobudnica in banka vztrajali vsaka pri svojih stališčih ter 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 (v nadaljevanju 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.

Na naroku sta posrednik v sporu in banka želela od pobudnice zvedeti, zakaj želi videti zahtevano dokumentacijo. Pobudnica je izjavila, da je banka ravnala nedosledno, ko ni izvedla vrnitve sredstev v zahtevanem roku 15 dni, ona pa se zavzema za doslednost in se zanjo bori. Posrednik v sporu meni, da bi lahko imela pobudnica prav, če bi zaradi tega, ker vračilo ni bilo izvedeno v 15 dneh, nastala kakršnakoli škoda. Vendar pa do nje nesporno ni prišlo, zato banka utemeljeno zavrača izročitev svoje interne in zaupne dokumentacije.

Mnenje zaradi neodobrenih transakcij – 16.12.2025

V pobudi pobudnica navaja, da je bila dne 25. 8. 2025 žrtev spletne prevare. Na spletni strani, ki je posnemala uradno spletno mesto GLS, so neznani storilci z uporabo prevare pridobili dostop do njenega spletnega bančništva in nato izvedli štiri nepooblaščne transakcije v skupnem znesku 4.990,66 EUR. Banka pri tem ni ustavila očitno sumljive dejavnosti, saj so bile transakcije izvedene v izjemno kratkem času manj kot minute, pri čemer je prejela samo en potrditveni SMS za odliv 490,00 EUR, za ostale tri pa ne. Poleg tega je bilo 8 minut pred izvedbo transakcij na napravi, ki ni njena, nastavljeno Geslo za uporabo mobilne denarnice. Pobudnica se sklicuje na določbo 137. člena Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED, Ur. l. RS 7/18, 9/18 – popr., 102/20 in 114/25) in trdi, da njeno ravnanje ne sodi pod definicijo hude malomarnosti. Takoj, ko je zaznala nepravilnosti, je obvestila banko in pristojne organe.

Banka zavrača pobudnično zahtevo. Navaja, da je pobudnica v okviru reklamacijskega postopka in v prijavi policiji zatrjevala, da je imela na spletni strani Bolha objavljen oglas za prodajo potapljaške maske, na katerega se je dne 24. 8. 2025 odzval neznani storilec, s katerim sta se dogovorila, da bosta naslednji dan uredila plačilo. Naslednji dan jo je storilec prepričal, da se mora vpisati na spletno stran GLS, da bo lahko izvedel plačilo. Ko pa je pobudnica preverila spletno banko, je opazila prejeta SMS sporočila o odlivih. Banka trdi, da je pobudnica tako neznani osebi posredovala varnostne elemente, ki jih uporablja za izvrševanje transakcij v spletni banki, s tem pa goljufom omogočila izvedbo obravnavanih transakcij. V zvezi s transakcijami, izvedenimi s plačilnimi nalogi, banka navaja, da po potrditvi pravnega plačilnega naloga ta postane nepreklicen in ga banka mora izvršiti. O potrditvenem SMS pa banka pojasnjuje, da je bil pobudnici poslan samo za prvo transakcijo, za ostale tri pa ne, ker je bil prejemnik plačila ob prvi transakciji označen za zaupanje vrednega, zaradi česar zanje potrditveni SMS ni bil več potreben. Banka obširno pojasnjuje, kaj glede zavarovanja varnostnih elementov spletne banke določajo Splošni pogoji za poslovanje s potrošniki in zatrdila, da kršitev teh pravil pomeni hudo malomarnost komitenta, zaradi česar banka pobudnici ne odgovarja za škodo, ki jo je utrpela. Glede spremembe Gesla banka pojasnjuje, da je to geslo potrebno za uporabo mobilne banke, obravnavane plačilne transakcije pa so bile vnesene preko spletne banke.

Pobudnica na narok 11. 12. 2025 ni prišla in že iz tega razloga sporazuma med njo 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 (v nadaljevanju 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.

Iz policijskega zapisnika o sprejemu ustne ovadbe nekoliko bolj konkretno (čeprav ne čisto natančno) kot iz njene pobude izhaja, kaj se je pobudnici zgodilo. Dne 24. 8. 2025 se je na njen oglas za prodajo potapljaške maske javil neznanec in dogovorila sta se, da bosta naslednji dan uredila plačilo. Dne 25. 8. 2025 jo je neznanec ponovno klical in jo prepričal, da se mora prijaviti na spletno stran GLS in potrditi prijavo, da bo lahko izvedel plačilo preko GLS. V času, ko je čakala na nakazilo, je na telefonu preverila spletno banko in čez nekaj minut opazila, da je na svoj telefon prejela štiri sms sporočila o odlivih denarja s svojega osebnega računa.

Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED, Ur. l. RS 7/18, 9/18 – popr., 102/20 in 114/25) v prvem odstavku 136. člena določa, da 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). Svoje (objektivne, ne glede na krivdo) odgovornosti za neodobreno plačilno transakcijo pa se banka lahko reši, kadar je izvršitev transakcije posledica uporabnikove prevare ali goljufije ali če je uporabnik ravnal naklepno ali s hudo malomarnostjo (tretji odstavek 137. člena ZPlaSSIED).

Glede na potek dogodkov, kot ga je opisala pobudnica v kazenski ovadbi, posrednik v sporu ugotavlja, da sta v tem primeru možni dve situaciji. Prva možnost je, da je pobudnica ravnala po navodilih neznanega moškega, ki jo je napeljal, da je sama nehote opravila obravnavane transakcije. Vendar pa tudi če so bile opravljene nehote, jih je še vedno opravila sama, kar pomeni, da so bile transakcije odobrene in zanje banka ne odgovarja.

Druga, v tem primeru bolj verjetna možnost pa je, da je neznanec od pobudnice izvalil varnostne elemente za vstop v njeno e-banko ter nato on izvedel obravnavane transakcije. V tem primeru gre za neodobrene transakcije, za katere banka načeloma ne odgovarja, razen če je do njih prišlo zaradi pobudničine hude malomarnosti.

V tem primeru je za odločitev o tem, kdo naj nosi škodo, nastalo zaradi transakcij, opravljenih v nasprotju s pobudničino voljo, treba odgovoriti na vprašanje, ali je pobudnica kršila pogoje, ki urejajo uporabo plačilnega instrumenta, in pri tem ravnala s hudo malomarnostjo (da bi ravnala naklepno, ji niti banka ne očita).

S tem, ko je omogočila, da je nekdo tretji prišel do njenih osebnih podatkov in varovalnih elementov, 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, tudi manj skrbnega človeka. Kaj se pričakuje od



vsakega razumnega človeka, se presoja upoštevajoč okoliščine posameznega primera. Po mnenju posrednika v sporu ravnanje, ko nekdo preko telefona 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. To še posebej velja v času, ko banke nenehno z javnimi opozorili opozarjajo svoje komitente na nevarnosti spletnih prevar in je splošno znano, da za prejem plačila ni potrebno vstopati v spletno banko, ampak zadošča, da ima plačnik ime, priimek in naslov prejemnika denarja ter številko njegovega osebnega računa. Banka torej za obravnavane finančne transakcije tudi v tem primeru ne more biti odgovorna.