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 žrtev spletne prevare oziroma zlorabe. Neznanec jo je poklical po telefonu in jo nagovoril, da izkoristi možnost 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 zaznano 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,
- interkalarne 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 vstope 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 vstope 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 zaprošena, 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 neveljevnosti 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. Zanjo je vprašljiva tudi hitra odobritev kredita osebi, ki ji je denar odtujila, saj je z naknadnim preverjanjem ugotovila, da se kredit ne bi smel niti odobrit zaradi kreditne nesposobnosti. Na naroku je povedala, potem ko ji je bila predložena kreditna pogodba, da podpis ni njen.

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

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

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

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

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

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

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

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

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

Mnenje v sporu zaradi spletne zlorabe – 7.1.2025

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

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

Iz dokumentacije in podatkov, vezanih na sporno transakcijo, po mnenju banke izhaja, da je mogoče v obravnavanem primeru pobudnici očitati, da ni postopala v skladu z določili Splošnih pogojev poslovanja z kartico Mastercard glede varovanja kartice pred zlorabo ter da je ravnala s hudo malomarnostjo, v posledici katere je prišlo do zlorabe njene Mastercard kartice ter oškodovanja v skupnem znesku 630,00 EUR.

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

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

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Pobuda ni utemeljena.

Pobudnica ni odgovorila na trditve banke, postavljene v odgovoru na njeno pobudo. Poleg tega se trditve banke skladajo s splošno sprejetim prepričanjem, na katerem temelji celotno kartično

poslovanje, namreč, da sama bančna kartica, tudi če bi do nje na kakršenkoli način prišla druga oseba, še ne omogoča plačevanja.

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

Mnenje v sporu zaradi neodobrenih transakcij – 6.2.2025

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

Banka v odgovoru na pobudo k navedbam pobudnice dodaja, da so neznane osebe s pomočjo aplikacije za oddaljen dostop vstopile v pobudničino 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 neznani 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 ponudničine 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 banke, 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 avtenticirane 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 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 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 zglasi 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 preprečí izgubo, krajo ali nepooblaščeno 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 seznanijo 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, odstavka 148. člena ZPlaSSIED ni nujno zadosten dokaz, da je plačnik odobril plačilno transakcijo ali da je goljufal ali da naklepno ali iz hude malomarnosti ni izpolnil ene ali več obveznosti iz 132. člena istega zakona. Banka mora zagotovi dokaze, da je uporabnik plačilne storitve ravnal goljufivo, s prevaro ali hudo malomarno.

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

Banka se pravilno sklicuje na določbo 3. odstavka 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 poštno pošiljko in je prejel SMS sporočilo, ki je bilo po videzu od Pošte Slovenija. Ker je bila v njegovem naslovu res pomanjkljivost, očitana v SMS sporočilu, se ni zdelo povsem nesmiselno, da nekdo terja popravek. Na priloženi obrazec gotovo ni sam vpisal zneska 630,36 EUR, glede na potek predhodnega dogajanja pa je bil prepričan, da znesek 0,75 EUR nakazuje Pošti Slovenija. Ker je pobudnik starejša oseba (upokojenec), mora biti tudi kriterij za presojo hude nepazljivosti nekoliko milejši.

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

Po zgoraj povedanem je bilo pobudnikovo ravnanje sicer malomarno, a ni doseglo stopnje hude malomarnosti. Zato niso izpolnjeni pogoji, da sam krije izgubo zaradi sporne plačilne transakcije po določbi 3. odstavka 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 pooblaščena. Ves ta denar, ki je bil v kratkem času zbran na pobudničinem bančnem računu, je šel v nakup kripto valut v 25 transakcijah. Transakcije so se začele ob 17:49, kreditna pogodba je bila sklenjena ob 18:30, izredni limit ob 18:31, nato pa so se transakcije nadaljevale. Bankin algoritem je po trditvah pobudnice zaznal anomalijo šele nekaj pred 20:00 uro. Pobudnica ni nikoli poslovala s tako velikimi zneski, zato bi banka morala prej zaznati, da je nekaj narobe. Pobudnica je bila že takrat v trajnem bolniškem staležu, leta 2025 pa bi se morala upokojiti. Oba njena dohodka nista dovolj za preživetje po odtrganem obroku kredita. Pobudnica je prosila banko za pomoč, če bi se lahko dogovorila vsaj za oprostitev stroškov in obresti kredita ter dela kredita.

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

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

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

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

Na naroku dne 13. 12. 2024 je pooblaščenec pobudnice vložil novo vlogo, ki je bila vročena pooblaščenkama 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 pobudničino 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 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 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 pobudničinim običajnim poslovanjem, kar bi banka gotovo lahko ugotovila. Res je sicer, da je že ob prvi transakciji v znesku 2.500,00 EUR opozorila pobudnico, da je transakcija sumljiva in jo pozvala, naj jo posebej potrdi, kar je pobudnica tudi storila. Ravno to, da je bila banki sumljiva že prva transakcija, pa po mnenju posrednika kaže, da bi morala banka še naprej bolj pazljivo spremljati, kaj se je dogajalo in pobudnico bistveno prej kot ob 19:48 uri, ko je bilo izvršenih že vseh 25 transakcij, poklicati in jo izrecno opozoriti na sumljivo dogajanje. Ob tem ni nezanemarljivo tudi dejstvo, da je bilo tistega dne opravljenih več vstopov v pobudničino e-banko in to z dveh različnih IP naslovov, ki sta na različnih lokacijah, pri čemer sta bila ob isti uri (18:00:52) opravljena vstopa hkrati iz obeh lokacij. Pobudnik sicer sprejema trditev banke, da je možnost dostopanja do spletne banke z več naslovov in z različnimi napravami ena od bistvenih lastnosti spletnega bančništva in samo po sebi s tem ni nič narobe. Pač pa je v okoliščinah tega primera tudi to dejstvo tako, da bi moralo banki vzbuditi dodatno pozornost. Posrednik v sporu se ne opredeljuje, kje je tista meja oziroma tisti trenutek, ko bi morala banka reagirati in pobudnico (ponovno) opozoriti na nevarnost goljufije. Od banke pričakuje, da bo s pobudnico vendarle še enkrat skušala zadevo urediti s sporazumom in ji pri tem ponuditi nekaj več kot samo odpust vseh stroškov, povezanih s kreditom in izrednim limitom, pod pogojem, da pobudnica takoj poplača celoten kredit, kot ji je ponudila na naroku 20. 1. 2025.

Mnenje v sporu dvig na bankomatu – 25.2.2025

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

Banka nasprotuje pobudničini zahtevi. Navaja, da je opravila pregled bankomata in pridobila mnenje Bankarta, iz katerega izhaja, da je bila reklamirana transakcija na bankomatu odobrena in izplačana. Natančno opisuje potek dogodkov na bankomatu in trdi, da je iz dnevnika bankomata

razvidno, da so na njem tistega dne brez posebnosti zavedene predhodne in kasnejše transakcije drugih uporabnikov bankomata. Ob prevzemu gotovine pri praznitvi bankomata in ponovnem polnjenju dne 30. 9. 2024 pa ni bil ugotovljen presežek gotovine. Priložila je še mnenje procesnega centra Bankart, ki pritrjuje 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 pobudničina 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 pobudničine 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 pobudničine 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. Ce transakcije niste opravili vi, odgovorite v 180 minutah s kljucno 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, vaso kartico ***9251 ste uspesno dodali v GOOGLE PAY. Ce je niste dodali vi, nemudoma poklicite na 01 583 41 83 in blokirajte vaso 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 prodajanega 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«. Zatrjuje, da spornih transakcij ni opravil sam, niti ni nikogar pooblastil, da opravi transakcije namesto njega. Trdi, da zanje sploh ni vedel. Poleg tega so bila prenakazana sredstva, ki jih sploh ni bilo na razpolago, saj „je bil že v minusu.“ Odgovor banke se mu zdi „privlečen za lase.“

Banka pritožbene navedbe pobudnika prereka kot neutemeljene. Sklicuje se na policijski zapisnik,

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

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

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

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

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

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

- mora uporabnik kartico skrbno hraniti in ravnati z njo kot dobre gospodar, da prepreči izgubo krajo ali zlorabo kartice (poglavje »Uporaba kartice« str. 3);
- se lahko uporabnik o varni uporabi kartic, varnem spletnem nakupovanju in zaščiti mobilne naprave pouči s pomočjo brošure Varna uporaba plačilnih kartic in e-bančništva, ki jo dobi v vseh poslovalnicah Banke oziroma najde na spletni strani Banke. V brošuri so predstavljeni nekateri načini groženj sodobnim plačilnim sredstvom, kot sta na primer zvabljanje (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 seznanijo 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 Vilniusa, 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 nepooblaščena, prejela potrditvene kode za dostop do elektronske banke in izvedbo nakazil. Pobudnik je morda posredoval te podatke nepooblaščeni osebi osebno preko telefona, ali pa je imel na osebnem telefonu naloženo zlonamerno programsko opremo, preko katere je nepooblaščena oseba dostopila do vsebine SMS sporočil ter posledično do potrditvenih kod.

V naknadno poslani vlogi pobudnik še pove, da ne ve, kako je nepooblaščena 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 nepooblaščeni 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 pobudničinih 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, Vilnus, poslala preklice za vse naloge, a je prejela negativne odgovore.

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

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

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

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

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

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

Za 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 (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 zmogel 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. členi 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 zahtevek pobudnice zavrača, odgovarja, da je sredstva zarubila na podlagi sklepa o izvršbi ter skladno z določili Zakonom o izvršbi in zavarovanju - ZIZ.
Navaja, katere sklepe je prejela v izvrševanje.

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

Banka poudarja, da ni pristojna, da bi presojala upravičenost izdaje sklepa o izvršbi. Morebitne ugovore, ki jih ima 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 zahtevek 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 lahkomiselno.

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 zlorabljene 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 nepooblaščeno uporabo.

Glede na jasno postavljene zahteve o hrambi finančnih instrumentov in okoliščin zlorabe zato banka vztraja pri svoji odločitvi, da je zahtevek 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 zahtevek 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 Združenju 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 zaščiteno transakcijo, potrjeno v mobilni denarnici z opravljeno močno avtentikacijo stranke.

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

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

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

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Pobuda ni utemeljena.

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

Plačilne storitve ureja ZPlaSSIED, ki sledi ureditvi evropske zakonodaje. Ta v Direktivi (EU) 2015/2366 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 z določbo 80. člena od držav članic terja, da zagotovijo, da uporabnik plačilnih storitev ne more preklicati plačilnega naloga, potem ko ga prejme plačnikov ponudnik plačilnih storitev, razen v določenih izjemah, ki v tem primeru niso podane. Zato je v prvem odstavku 123. člena ZPlaSSIED določena načelna neprekliclјivost 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 številk, 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 nepooblaščene 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 pobudničine spletne banke, kar pomeni, da je pobudnica odredila izvršitev plačilne

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

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

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

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Pobuda ni utemeljena.

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

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

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

Mnenje glede zaprtja osebnega računa – 27.6.2025

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

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

Banka, ki zahtevek pobudnika zavrača, odgovarja, da je pobudniku zaprla njegov transakcijski račun, pri čemer je odpoved pogodbenega razmerja izvedla v skladu z veljavno zakonodajo in Splošnimi pogoji banke za potrošnike (v nadaljevanju: splošni pogoji) ter pobudniku pri tem zagotovila vse zakonsko določene pravice, zlasti tudi dvomesečni odpovedni rok. Navaja, da je bil pobudnik že v navedenem obvestilu informiran o možnosti odprtja osnovnega računa pri banki. Poudarja, da je do poslovne odločitve o odpovedi pogodbe upravičena ves čas trajanja pogodbe in na podlagi svoje pravice do prostega preudarka in strankam tovrstnih odločitev (ob spoštovanju zadevnih predpisov in ustrezne poslovne prakse) tudi ni dolžna vsebinsko obrazložiti. Prav tako niti zakonodaja, niti splošni pogoji strankam banke ne dajejo upravičenja, da bi se morale z odpovedjo pogodbe strinjati ali se o njej predhodno izjasniti, nadalje pa tudi nimajo pravno utemeljenega zahtevka po nadaljnjem nudenju storitev po zgoraj navedeni pogodbi in splošnih pogojih.

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

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

V zvezi s pobudnikovo zahtevo za odobritev odprtja osnovnega plačilnega računa banka (ponovno) pojasnjuje, da je bila pobudniku v dopisu o odpovedi pogodbe, kakor tudi v odgovoru na pritožbo, ponujena možnost odprtja osnovnega plačilnega računa, za kar pa se mora pobudnik 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 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.

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 primernega reguliranja tveganja, primorana pobudniku odpovedati poslovno razmerje.

V nadaljevanju banka opisuje svoje Splošne pogojih 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 nudenju 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 politike 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 pobudničini zahtevi. Navaja, da v tem primeru ne gre za pobot terjatev, ampak za poplačilo obveznosti iz sredstev na pobudničinem 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 pobudničino 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 preživetje[2]. Ker so ta sredstva za upravičenca tako pomembna, mu pravo zagotavlja, da se z njimi ne sme poravnavati nobenih upravičenčevih obveznosti, ampak morajo biti na razpolago samo njemu. Ena od oblik tega varstva je določba 3. točke 101. člena ZIZ, po kateri so prejemki iz naslova denarne socialne pomoči izvzeti iz izvršbe. Na to določbo se sklicuje pobudnica in trdi, da niti pobot ne more veljati, če upnik celo v sodnem izvršilnem postopku ne more seči na ta sredstva.

---

[1]Splošni 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.

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

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 mor 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 pogodbena 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 pobudničino zahtevo. Navaja, da je kot izvajalec plačilnega prometa le izvedla nakazila v skladu s pobudničinimi plačilnimi nalogi. Glede obveznosti ponudnika bančnih storitev in njegove odgovornosti za pravilno in pravočasno izvedbo pravilnih 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 pobudničinih 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 očitek, 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 na 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 pobudničinih 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. Zaključi, 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 Združenju 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 prejeto 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 pošiljk na pošti, najmanj 200 telefonskih pogovorov s strani Odvetniške pisarne Lepoša, iz pisarne podjetja na Partizanski 3-5, ki so si drznili klicati tudi v soboto,
- povrnitev glavnice in obresti v višini 601,06 EUR;
- povrnitev neupravičenih odvetniških stroškov v višini 134,00 EUR.

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

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

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

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

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Pobuda ni utemeljena.

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

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

Pobudnica je torej imela vse možnosti, da se pozanima, na čem temelji njena obveznost, ki ji niti ne ugovarja, in jo poravna na predlagani način. Zato ne drži, da banki ni bilo v interesu, da sama poplača odprte postavke. Njeno ugovarjanje, da EOS KSI d.o.o. in odvetnica nista predložila pooblastila, tudi nima nobene teže, saj bi ju lahko pozvala, da ga predložita. 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 natakar 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 natakar 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 natakarja 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 seznanitve 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 predpisov[3]. 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 seznani 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 pooblaščena. 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 zaključi, 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

[3]V 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.

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 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 pobudničinih 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 plačaila 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 kreditojemalca angažira zunanjega izterjevalca.

Vendar ne more kreditojemalcu 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 kreditojemalec 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 seznani 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.

Pobudničino 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 zavrnjen 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 povrnili. 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 nasedel 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 zvabljanje (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 seznanijo 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, 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 zatorej 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 banki. Stranka je sama odgovorna za plačilo odmerjenih davkov. Banka ni in ne more biti odgovorna za plačilo davkov zaradi pobudnikovega depozita pri 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 neizplčaila 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 zanju spremembe 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 zanju škodljive, neutemeljeni. Pobudnika pa še vedno lahko sprejmeta ponudbo banke, da brez stroškov odstopata od pogodbe. Njun predlog, da spremembe Splošnih pogojev zanju 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 pritrjuje 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 (najet 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 nemudma 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 uskladita 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 februarske 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 začet 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 automatska in brez kontrole, kljub opozorilom o prevarah. PIN je tudi automatsko elekronsko sporočilo in se ne sme pošiljat 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 pooblaščena 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 pravilnih 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 četrtim odstavkom 136. člena ZPlaSSIED lahko razbremeni odgovornosti za izgubo, ki nastane kot posledica neodobrenih plačilnih transakcij in kako je 137. členu ZPlaSSIED urejena plačnikovo 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 nepooblaščeni osebi. 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 pobudničini 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 pobudničine 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 pobudničinega 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 komitentu prikaže 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 pobudničinim 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 pooblaščena 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 zlorabljena 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 zahtevek 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 predočila 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 kakršen koli dokument, vezan 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 temu ni vedel nič niti ni dal povpraševanje 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 lahkomiselen 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 vnesla 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 pinov 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 račun 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 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 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 kreditojemalca.

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 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 transkacije, 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 transkacij – 20.11.2025

Med strankama tega postopka je nastal spor v zvezi s pobudničinima 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 veleva 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 transkacij – 25.11.2025

V pobudi pobudnica navaja, da so bile dne 19. 8. 2025 z njenim računom opravljene nepooblaščene 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 pobudničino 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 sprosti in posledično vseeno izvede. V zvezi s transakcijami, izvedenimi s plačilnimi nalogi, pa banka navaja, da po sprovedbi 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 izvabil 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 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 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 zavrnjena, češ da je bil denar izplačan, kar se vidi iz dnevnika transakcij.

Banka nasprotuje pobudničini 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 pooblaščencem 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 pobudničinem 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 opraviti 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 opraviti 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 neobstoječem računu uporabnika), zakaj ga banka ni pred zaključkom transakcije opozorila, da je račun uporabnika neobstoječ 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 avtenticirano 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 številk 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 zavrnjeni, 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 štetju 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 pobudničino 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 nepooblaščene 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 pobudničino 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 pravilnega 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 izvabil 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.

Mnenje zaradi zlorabe bančne kartice – 17.12.2025

Pobudnik je v pobudi in prijavi na policiji navedel, da mu je bila dne 3. 7. 2025 v kraju Playa Paraiso na Tenerifi v nenavadnih okoliščinah, ki kažejo na dejanje profesionalnih žeparjev, ukradena denarnica, v kateri je imel osebno izkaznico in pet bančnih kartic. Kmalu za tem je opazil, da je bilo s karticami opravljenih več transakcij v skupnem znesku 3.357,45 EUR. Pobudnik je trdil, da v denarnici ni imel PIN številk in jih ni niti nikomur posredoval, svoje podatke pa je vedno skrbno varoval. Glede na način tatvine pobudnik meni, da je ne bi mogel preprečiti in do nje ni prišlo zaradi njegove hude malomarnosti. Že dolga leta je vzoren in zvest komitent banke in njegovo poslovanje je bilo vedno tekoče in neproblematično. Glede na vse navedene okoliščine od banke zahteva povrnitev odtujenega denarja.

Banka v odgovoru na pobudo navaja, da je tako po Zakonu o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED, Uradni list RS 7/18, 9/18 – popravek, 102/20 in 113/24) kot po Splošnih pogojih poslovanja s karticami za fizične osebe - potrošnike jasno predpisano, kako mora potrošnik ravnati z bančno kartico. Glede PIN kode je med drugim določeno, da si jo mora uporabnik kartice takoj po prejemu obvestila zapomniti, obvestilo uničiti, PIN številke ne sme hraniti skupaj s kartico ali zapisati, mora pa zagotoviti, da ta številka ni dostopna tretji osebi. Kršitev teh obveznosti pomeni hudo malomarnost, zaradi česar banka ne more odgovarjati za zlorabo kartice. Banka poudarja, da je storilec izvedel več transakcij s tremi pobudnikovimi karticami, pri tem pa je bila vedno uporabljena pravilna številka PIN, brez katere transakcije ne bi bile možne, zanjo pa je vedel samo pobudnik. Po mnenju banke pobudnik številke PIN ni zavaroval tako, da bi preprečil nepooblaščeno uporabo kartic. Zato banka zahtevo pobudnika za povrnitev denarja zavrača.

Pobudnik in banka sta na naroku vztrajala pri svojih stališčih in sporazuma o rešitvi spora ni bilo mogoče doseči. 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 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 s hudo malomarnostjo (tretji odstavek 137. člena ZPlaSSIED). Da v tem primeru ni šlo za pobudnikovo prevaro ali goljufijo in da tudi ni ravnal naklepno, med strankama ni sporno.

Za odločitev o tem, kdo naj nosi škodo, nastalo zaradi transakcij, opravljenih v nasprotju s pobudnikovo resnično voljo, je zato treba odgovoriti na vprašanje, ali je pobudnik kršil pogoje, ki urejajo uporabo plačilnega instrumenta, in pri tem ravnal s hudo malomarnostjo. Pri tem posrednik v sporu opozarja, da banka ne očita pobudniku kakršnekoli malomarnosti zaradi tatvine denarnice, ki se mu je zgodila. Problematično pa je pobudnikovo ravnanje v zvezi s številko PIN.

Iz navedb banke izhaja, da je bila pri vseh transakcijah uporabljena pravilna PIN številka. Ta številka je znana izključno pobudniku, ki je na nek način omogočil storilcu, da se je z njo seznanil. Po njegovih navedbah na naroku je do tega prišlo zato, ker je bila številka PIN sestavljena iz števk na njegovem osebnem dokumentu. S tem, ko je na tak način omogočil, da so tretji prišli do PIN številke za izvedbo transakcij z njegovimi karticami, 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. Pobudnik očitno ni ravnal tako, saj brez PIN kode, ki je bila izključno v njegovi oblasti, tretja oseba ne bi mogle izvršiti transakcij.

Vprašanje je, ali je pobudnik v pravnem pomenu pri tem ravnal hudo malomarno. Obligacijski zakonik ne definira malomarnosti. Huda malomarnost je nedoločen pravni pojem, katerega vsebino je s svojo kazuistiko natančneje opredelila sodna praksa. Sodno prakso je mogoče povzeti v pravilo, da hudo malomarnost predstavlja ravnanje, pri katerem je oseba ravnala z manjšo skrbnostjo od skrbnosti, ki se v posameznem primeru lahko pričakuje od vsakega, tudi manj skrbnega človeka. Kaj se lahko pričakuje skrbnega človeka, pa se presoja upoštevajoč okoliščine posameznega primera. Po mnenju posrednika v sporu v obravnavanem primeru že okoliščina, da je bila PIN številka sestavljena iz števk, ki so sestavljale številko na njegovem osebnem dokumentu, zaradi česar jo je storilec lahko ugotovil in jo uporabil pri vseh transakcijah, kaže, da je pobudnik tako slabo poskrbel, da bi bila PIN koda nedostopna tretji osebi, da je njegovo ravnanje

šteti za hudo malomarno. Banka torej za obravnavane transakcije ne more biti odgovorna.

Mnenje zaradi obračuna obresti – 06.01.2026

Pobudnik je navedel, da je imel pri banki depozit št.200-0179262832 od 6.9.2023 do 6.3.2024. V letu 2023 je bilo doseženih 1.025,76 EUR obresti, v letu 2024 pa 568,31 EUR obresti. Banka je v začetku leta 2025 obračunala obresti za obe koledarski oz. davčni leti skupaj, kar je naneslo 1.594,07 EUR, kar je zanj neugodno zaradi višjega davka na obresti. Pozanimal se je pri drugih bankah in zvedel, da varčevalca pred podpisom depozita vprašajo, ali želi imeti razmejene obresti. Iz finančnega vidika je za banko vseeno, kako razmejuje obresti, za varčevalce pa pomeni oškodovanje.

Banka je odgovorila, da je ravnala v skladu z določbami Zakona o dohodnini (ZDoh-2-NPB24; neuradno prečiščeno besedilo). Poudarja, da je po določbi 84. člena davčna osnova v primeru dolgoročno vezanih denarnih sredstev in dolgoročnega varčevanja pri bankah in hranilnicah z ročnostjo daljšo od enega leta, pri katerem zavezanec ne more razpolagati s privarčevanimi sredstvi pred potekom datuma vezave oziroma poteka varčevanja brez bistvenega zmanjšanja obresti, enaka obrestim, obračunanim za obdobje davčnega leta, če se zavezanec rezident tako odloči in o tem v roku in na predpisan način obvesti banko ali hranilnico in davčni organ.
Iz navedene določbe izhaja, da je razmejitev možna samo v primeru depozitov z ročnostjo, ki je daljša od enega leta, razmejitev pa se izvede, če se tako odloči stranka, o čemer mora obvestiti banko in FURS (ne uveljavlja se avtomatično s strani banke).

Pogodba o depozitu št.: 200- 0179262832, ki jo je pobudnik sklenili z banko v poslovalnici Izola, je bila sklenjena za obdobje 6 mesecev. Banka še dodaja, da je razmejitev obresti (v primeru izpolnjenih zakonskih pogojev) zakonska pravica in banka ni dolžna svojih strank opozarjati na to pravico, saj so vsi zakon objavljeni in je treba zato šteti, da je pobudnik vedel za to pravico, kakor tudi za primere, ko jo je mogoče uveljavljati, pa tudi, kako jo je mogoče uveljavljati.

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 se utemeljeno sklicuje na določbo 84. člena ZDoh-2, po kateri je razmejitev obračuna obresti, ki jo uveljavlja pobudnik, možna samo v primeru depozitov z ročnostjo, ki je daljša od enega leta, sklenil pa je pogodbo o depozitu s krajšo ročnostjo.

Mnenje zaradi dviga na bankomatu – 06.01.2026

Pobudnik navaja, da je dne 20. 6. 2025 vložil reklamacijo kartične transakcije pri za znesek 20,00 EUR, ki mu ga bankomat ni izplačal.
Banka je v okviru internega pritožbenega postopka njegovo reklamacijo zavrnila, a je njena odločitev po mnenju pobudnika nepravilna, saj:

- po njegovem prepričanju transakcija ni bila pravilno izvedena ali jo je bankomat napačno zabeležil,

- banka ni ustrezno proučila njegovih dokazov.

Banka, ki zahtevek pobudnika zavrača, odgovarja, da razume njegov položaj, vendar vztraja, da je bila reklamacija kartične plačilne transakcije z dne 20.06.2025 neupravičena. S strani banke lastnice bankomata so prejeli zavrnitev reklamacije z utemeljitvijo, da je bankomat transakcijo izvedel regularno in da so bili bankovci pravilno prevzeti. Bankomat je pred, med in po transakciji deloval normalno. V dokaz je predložila žurnal bankomata, kjer je pobudnik dvigoval gotovino. Skladno z navedenim reklamacijskemu zahtevku za vračilo sredstev v višini 20,00 EUR banka ni pripravljena ugoditi.

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 žurnala bankomata, nameščenega na Miklošičevi ulici v Ljubljani, kjer je pobudnik dne 17.6.2025 dvigoval denarni znesek, je razviden naslednji kronološki potek:
- transakcija se je začela ob 20:40:46,
- PIN je bil vnesen ob 20:41:02,
- zahteva za izplačilo 20 EUR je bila vnesena ob 20:41:05,
- bančna kartica je bila iz bankomata vzeta ob 20:41:11,
- bankovec (ali bankovca) za 20 EUR je bankomat ponudil ob 20:41:16,
- gotovina je bila prevzeta ob 20:54:30.

Trditve pobudnika in podatki žurnala bankomata si ne nasprotujejo. Bankomat je po odobritvi transakcije najprej vrnil bančno kartico, ki jo je pobudnik tudi prevzel, po petih sekundah pa je ponudil zahtevanih 20 EUR. Ker pobudnik ni počakal pet sekund, ampak je odšel, misleč, da mu bankomat ne bo izplačal zahtevanega zneska, je gotovino prevzel čez dobrih trinajst minut očitno nekdo drug.

Ob takem dejanskem stanju ni mogoče pritrditi zahtevku pobudnika, da mu banka povrne zahtevani znesek.

Mnenje zaradi sletne zlorabe – 06.01.2026

Pobudnik je navedel, da se je 9.9.2025 zvečer na bolha.com oglasila oseba z vzdevkom Marika521, ki se je zanimala za nakup. Ker je bila daleč od Jesenic, je ponudila, da kupnino in stroške dostave poravna prek hitre pošte GLS. Poslala je potrdilo o plačilu v obliki datoteke PDF in navodila za prejem kupnine. Pobudnik se je najprej na spletni strani GLS preveril, če sploh obstaja ta storitev in ali je varna. Na njej je našel video navodilo, kako poslati paket in kako poravnati kupnino in stroške dostave. Ker je predvideval, da je to varen način, je kliknil na datoteko in videl potrdilo o poravnani kupnini na ime Maruška iz Krškega. Potrdilom ga je dodatno prepričala, da je vse v redu in da ji lahko verjame. Kliknil je naprej, izbral svojo banko ter vpisal številko kartice, na katero naj bi bila nakazana kupnina. Čez nekaj časa je dejansko začela potekati transakcija z njegovega računa, najprej v vrednosti 100 EUR nato 290 EUR. Poudarja, da ni vpisoval gesel in ni ničesar potrjeval. Tudi spletna banka ni zahtevala potrdil za omenjene zneske. Vse je šlo avtomatsko. Zato meni, da je bil zaveden in prevaran.

Pobudnik dodaja, da je takoj prekinil povezavo in poklical na banko. Najprej se mu niso oglasili, poklicali so nazaj čez cca 5 min. Vmes sta se aktivirali še dve transakciji v vrednosti 588,97 EUR in 36 EUR. Po opisu dogodka so preklicali kartico. Naslednji dan se je javil na banki Jesenice. Tam so mu povedali, da transakcij ne morejo preklicati, čeprav je to zahteval. Počakati je bilo treba na

potrditev transakcije s strani banke in ta se je potrdila v petek 12.9.2025. Izpolnil je reklamacijski zapisnik in dobil odgovor, da je reklamacijski zahtevek neupravičen za vse štiri transakcije v vrednosti 1014 EUR, ker naj bi potrdil transakcije. Ponavlja, da ni ničesar potrdil oz. vnašal gesla ali PIN-a.

Pobudnik je prepričan, da bi se dalo preprečit krajo oz. potrditev omenjenih transakcij, saj so bili zneski na banki v avtorizaciji nekaj dni. Zahteva, da mu banko povrne 1.014,97 EUR.

Banka je odgovorila, da razume položaj stranke, vendar ne more biti odgovorna za transakcije, ki jih je stranka odobrila. Banka je pregledala sporne transakcije in iz računalniških logov izhaja, da je stranka sporne transakcije odobrila. Pri podrobnejši analizi je bilo ugotovljeno, da so bile vse sporne plačilna transakcija potrjene z uporabo enega od elementov močne avtentikacije. Povedano drugače, stranka jih je odobrila preko aplikacije na telefonu.

Na naroku je posrednik pozval pooblaščenca banke, da v roku petnajstih dni predloži dokazila, da je pobudnik sporne transakcije odobril. Odgovora banke ni bilo.

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.

Obramba banke, da naj bi pobudnik sam odobril vse transakcije, je ostala nedokazana. Zato je bilo treba pritrditi utemeljenosti pobudnikovega zahtevka, ki temelji na določbah 136. člena ZPlaSSIED (Uradni list RS, št. 9/18 in nasl.).

Mnenje zaradi sletne zlorabe – 07.01.2026

Pobudnica je navedla, da je uporabnica mobilnega plačevanja preko aplikacije Apple Pay. V soboto 21.6.2025 je okoli 12 ure ugotovila, da so ji bila odtujena sredstva s tremi transakcijami v skupni višini 65€ s strani ponudnikov Lgoon (20€), Lootl (20€) in Csscom (25€). Takoj po ugotovljenih transakcijah, se je obrnila na kontaktni center svoje banke in plačilno kartico blokirala. Kljub temu se je po blokadi zgodila še ena transakcija v vrednosti 10€. Te transakcije ni nikoli videla na svojih aplikacijah, o tem jo je obvestila banka pri prijavi transakcij. Namreč, v ponedeljek 23.6.2025 se je takoj zjutraj odpravila na poslovalnico banke, kjer je prijavila težavo.

Banka jo je dne 1.7.2025 obvestila, da so njene reklamacije zavrnjene, ker naj bi bile transakcije potrjene oziroma odobrene z njene strani, čeprav za njih ni niti vedela in jih tudi ni potrjevala preko svojega telefona. Dodaja, da je že upoštevaje domene ponudnikov jasno, da gre za sumljive transakcije.

Dne 23.7.2025 se je obrnila še na ponudnika digitalne denarnice Apple Pay, kjer so jo obvestili, da zgoraj omenjenih transakcij sploh ne vidijo. Tudi oni so potrdili, da so domene podjetij, kamor so šla sredstva iz njenega računa, vsekakor sumljive.
Pobudnica še opisuje težave z banko oziroma težave banke z zagotavljanjem varnosti plačevanja z njihovimi karticami in zaključuje, da je očitno, „da se v banki nekaj dogaja, banka pa z neprepričljivimi dokazi in dvomljivimi varnostnimi protokoli prenaša rizik uporabe sodobnih načinov na svoje komitente.“

Banka je odgovorila, da razume položaj stranke, vendar ne more biti banka odgovorna za

transakcije, ki jij je stranka odobrila. Vztraja pri svojih navedbah, s katerimi je zavrnila reklamacije pobudnice. Poudarja, da je pregledala sporne transakcije in iz računalniških logov izhaja, da je pobudnica sporne transakcije odobrila. Vse sporne plačilna transakcija so bile potrjene z uporabo enega od elementov močne avtentikacije. Za take primere banka kot ponudnik plačilnih storitev ne more prevzeti odgovornosti za plačilne transakcije, ki so bile potrjene oziroma odobrene s strani imetnika kartice.

Na naroku je posrednik pozval pooblaščenca banke, da v roku petnajstih dni konkretizirano pojasni, kako so bile vse sporne transakcije potrjene in opravljene, vključno s transakcijo, ki naj bi bila po trditvi pobudnice opravljena že po preklicu bančne kartice. 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.

Trditve pobudnice, da za sporne transakcije niti ni vedela in jih tudi ni potrjevala preko svojega telefona in da je bila ena transakcija izvedena že po preklicu njene bančne kartice, je banka le pavšalno prerekala, dokazov pa ni ponudila. Zato je bilo treba pritrditi utemeljenosti pobudničinega zahtevka, ki temelji na določbah 136. člena ZPlaSSIED (Uradni list RS, št. 9/18 in nasl.).

Mnenje zaradi odpovedi pogodbe o opravljanju plačilnih storitev – 19.01.2026

Pobudnica navaja, da ji je banka brez obrazložitve in utemeljitve odpovedala pogodbo o odprtju in vodenju transakcijskega računa, zdaj pa ji noče odpreti novega transakcijskega računa. Banko predvsem prosi, da ji odpre nov račun, ki ga potrebuje iz povsem praktičnih razlogov (bližina pošte, kjer lahko ureja bančne zadeve, saj so druge banke precej bolj oddaljene od njenega prebivališča).

Banka zavrača pobudo. Trdi, da je pobudnica odprla transakcijski račun za namene prenakazila z drugih računov, varčevanje in depozit. Ker je račun uporabljala za poslovanje, ki ni skladno z njenimi navedbami ob vzpostavitvi poslovnega razmerja, je pogodbo odpovedala na podlagi točke 3.14 d) Splošnih pogojev za poslovanje s potrošniki (v nadaljevanju Splošni pogoji). V obvestilu o odpovedi pogodbe je pobudnico seznanila, da skladno z veljavno zakonodajo nima podlage za navedbo konkretnih razlogov za odpoved poslovnega razmerja. V naslednjem stavku odgovora na pobudo pa banka navaja, da je v 102.a členu 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) določeno, da mora ponudnik dokumentirati konkretne razloge za odpoved pogodbe ter o njih seznaniti uporabnika na način, opredeljen v drugem odstavku 91. člena ZPlaSSIED, razen če je to prepovedano na podlagi drugih predpisov. Glede odprtja novega računa pa se banka sklicuje na načelo prostega urejanja obligacijskih razmerij (3. člen Obligacijskega zakonika – OZ), ki 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, kar pa ni predpisano za odprtje osebnega ali poslovnega računa.

Na naroku sta pobudnica in banka vztrajali pri svojih stališčih in sporazuma med njima ni bilo mogoče doseči. Posrednik je zato 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 je utemeljena iz razlogov, navedenih v obrazložitvi tega mnenja.

Banka ima načeloma prav, da tudi za razmerja med banko in potrošnikom velja načelo prostega urejanja obligacijskih razmerij. Vendar pa glede razmerij s potrošniki 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 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 predpisov. Ni sporno, da banka v obravnavanem primeru pobudnice ni seznanila z razlogom za odpoved pogodbe, ampak je v obvestilu o odpovedi celo navedla, da konkretnih razlogov za odpoved ni dolžna navesti. Sklicevala pa se je na določbo točke d) 3.14. Splošnih pogojev. V tej točki Splošnih pogojev je navedena cela vrsta razlogov za odstop banke od pogodbe, razvrščenih v posamezne alineje. Banka trdi, da je odstopila od pogodbe zato, ker naj bi pobudnica uporabljala transakcijski račun za poslovanje, ki ni skladno z njenimi navedbami ob vzpostavitvi računa. To je razlog za odstop od pogodbe iz druge alineje točke 3.14 d) Splošnih pogojev in ta razlog bi morala banka konkretno dokumentirati ter z njim seznaniti pobudnico.

Glede na spredaj navedeno ni pravilno stališče banke v odgovoru na pobudničino pobudo, da ji ni dolžna pojasnjevati svojih poslovnih odločitev, kar bi pomenilo, da je odločanje o sklenitvi in odpovedi pogodbe v popolni diskreciji banke. Diskrecija pri sklepanju in odpovedi pogodb je namreč omejena z določbo prvega odstavka 6. člena ZVPot-1, dolžnost pojasnila za odpoved pogodbe pa je predpisana s prvim odstavkom 102.a člena ZPlaSSIED.

Mnenje zaradi rentnega varčevanja – 20.01.2026

Pobudnik navaja, da je njegova pokojna mati s hranilnico sklenila pogodbo o rentnem varčevanj (v nadaljevanju: Pogodba). Umrla med časom varčevanja, o čemer je obvestil hranilnico, ki je tudi vedela, da je njen pooblaščenec. Po zapuščinski razpravi je hranilnici dostavil sklep o dedovanju. Pogovarjal se je, kako bo z izplačilom rente in je dobil odgovor, da če ne potrebuje denarja, naj pusti, da, pogodba teče naprej. Ko se bo odločil za dvig, bo z hranilnico podpisal dogovor glede izplačil rentnega varčevanja. Ker denarja ni potreboval, je tako tudi ravnal, saj je bil dogovor, da je vstopil v pogodbeno razmerje po pokojni materi.

Letno je dobival izpiske o stanju rentnega varčevanja. Izpisek iz januarja 2022 je pokazal stanje 42.560,00 EUR. Dne 23.3.2024 je podal vlogo za izplačilo rentnega varčevanja in sicer izplačilo v obliki rent. Zahteval je izpisek stanja in bil šokiran, ko je videl, da je bil znesek datiran na leto 2018 in da je bil narejen poseg v brisanje in spreminjanje obresti. Omenjeno je po njegovem mnenju nedopustno in kriminalno dejanje, predvsem pa bi moral biti o tem pravočasno obveščen. Sprašuje se, zakaj niso obresti normalno obračunane do dne njegovega zahtevka za izplačilo rente. Če je bilo kaj spornega, bi ga morala hranilnica obvestiti, saj je vedela, da je zakonski dedič, ki je vstopil v pogodbeno razmerje.

Pobudnik dodaja, da je bil skupaj s pokojnima staršema komitent hranilnice od samega začetka

njenega delovanja. V hranilnici so ga poznali skoraj vsi zaposleni na okencih, ker je tudi on imel odprta rentna varčevanja in je bil njihov zelo dober komitent..

Hranilnica je odgovorila, da zavrača navedbe pobudnika o obveščanju hranilnice, kar naj bi pobudnik prilagodil za potrebe tega postopka.. Drži, da je pobudnik hranilnico obvestil o smrti Darinke Trope, vendar je to storil šele v letu 2018 in ne ob njeni smrti leta 2011 ali ob zaključku zapuščinskega postopka leta 2012 in niti ne ob izteku rentnega varčevanja leta 2013. Pobudnik je kljub materini smrti (dne 28. 9. 2011) še vse do leta 2014 vplačeval denarna sredstva v rentno varčevanje, s čimer je pri hranilnici ustvarjal vtis, da je rentna varčevalka še živa. S smrtjo varčevalca namreč ugasnejo vsa pooblastila za razpolaganje s privarčevanimi denarnimi sredstvi (2. odst. 79. člena OZ).. Ko je pobudnik hranilnico ustno obvestil o smrti Darinke Trope, pa hkrati ni dostavil sklepa o dedovanju, kot trdi, niti drugega uradnega dokumenta o smrti. Hranilnica je morala sama poizvedovati o njeni smrti.

Hranilnica tudi zanika, da naj bi pobudniku glede izplačila rente rekla, da Pogodba teče naprej in da se lahko kasneje, ko bi se odločil za dvig sredstev, s hranilnico dogovori za rentno izplačilo. Dopušča možnost, da se je o izplačilu dogovarjal glede drugih varčevanj,, ki jih je sam sklenil s hranilnico,, vendar nikakor ne v smislu,, da se lahko o izplačilu odloči, ko bo to sam želel.

Sklep o dedovanju z dne 6. 11. 2012 (Rješenje o nasleđivanju, posl. Br. O. 268/12) je pobudnik hranilnici po večkratnih pozivih dostavil šele marca 2024 in ne po opravljeni zapuščinski obravnavi leta 2012. Vmes je preteklo kar 12 let, kar kaže najmanj na njegovo neskrbnost oziroma malomarnost. Šele v marcu 2024 se je hranilnica torej seznanila s tem, da je pobudnik edini dedič po pokojni Darinki Trope in s tem tudi dedič privarčevanih sredstev po Pogodbi. Do tedaj hranilnica v zvezi s Pogodbo ni imela sogovornika, saj je pobudniku pooblastilo do razpolaganja s sredstvi prenehalo s smrtjo varčevalke, njeni dediči pa so ji bili neznani.

Hranilnica dodaja, da 12. člen Pogodbe sicer določa, da bo hranilnica v primeru smrti varčevalca po pravnomočnosti sklepa o dedovanju dedičem izplačala privarčevana sredstva in da lahko dedič na podlagi sporazuma vstopi v pogodbeno razmerje namesto rentnega varčevalca. Takega dogovora ni bilo..

Glede trditev pobudnika, da so bile že pripisane obresti naknadno spremenjene oz. brisane, hranilnica pojasnjuje, da je stanje denarnih sredstev na dan 28. 2. 2018 (prenehanje obrestovanja) enako končnemu stanju denarnih sredstev na dan izdelave izpiska dne 25. 3. 2024, in sicer znaša 32.745,65 EUR. Kot izhaja iz odgovora na pritožbo pobudnika, se je pri letni obdelavi na dan 31. 12. 2021 žal zgodila tehnična napaka v informacijskem sistemu, pri kateri so se obresti pomotoma in napačno pripisale že zapadlim rentnim varčevanjem, vendar se je ob ugotovljeni napaki hkrati izvedla stornacija neupravičeno pripisanih obresti na način, da s stornacijo ni bilo poseženo v privarčevana denarna sredstva.

Hranilnica uveljavlja tudi zastaranje pobudnikovih terjatev, kar utemeljuje s tem, da je od dneva izdaje sklepa o dedovanju dne 6.11.2012 vedel, da je edini dedič privarčevanih sredstev po Pogodbi. S tem dnem (najkasneje pa z dnem poteka varčevanja) je tako prišel v upniško zamudo, pri čemer z nastopom upniške zamude prenehajo teči tudi obresti. Pobudnik je zahtevek za izplačilo sredstev na hranilnico naslovil šele dne 23.3.2024, kar je prepozno, saj je njegova pravica skladno s splošnim zastaralnim rokom že zastarala. Njegovi zahtevki so zastarali tudi zato, ker je varčevalna doba po Pogodbi prenehala dne 8. 1. 2013 (če varčevalka ne bi prej umrla), s čimer je bil pobudnik prav tako seznanjen kot pooblaščenec varčevalke.

Tudi določbe Pogodbe pobudniku ne dajejo upravičenja, da bi sedaj sam enostransko določil pogoje izplačevanja. Prvič, ker mu je s smrtjo Darinke Trope prenehalo pooblastilo, in drugič, ker kot dedič ni pravočasno vstopil v pogodbeno razmerje s hranilnico, vsi pogoji varčevanja in odplačevanja pa morajo biti dogovorjeni s pisnim sporazumom med pogodbenima strankama.

Hranilnica še dodaja, da končno tudi sam namen pogodbe o rentnem varčevanju ni v tem, da bi trajala v nedogled oz. za nedoločen čas. V takem primeru bi šlo za vpogledno vlogo,, kar pa varčevanje ni. Pogodba je bila sklenjena za določen čas. Na rentnem varčevalcu (oz. njegovem dediču,, v kolikor vstopi v pogodbeno razmerje) je, da ob poteku varčevalne dobe s hranilnico dogovori način odplačevanja privarčevanih sredstev. Če dogovor ne bi bil možen,, bi moral za svojo domnevno pravico uveljavljati primerno pravno sredstvo. Nevzdržno za drugo pogodbeno stranko (hranilnico) in celotno pogodbeno razmerje je, da bi varčevalec svoje pogodbene obveznosti začel izpolnjevati več kot 10 let po prenehanju pogodbe. V tem primeru bi bila odločitev o pričetku izplačevanja varčevanja izključno v domeni varčevalca,, kar pa pomeni, da bi šlo de facto za trajno dolžniško razmerje,, pri čemer skladno s 1. členom Pogodbe to ni njen namen. Ker pogoji odplačevanja niso bili določeni skladno s Pogodbo, jih zdaj ne more enostransko določiti pobudnik, saj nima (več) tega upravičenja.

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:

Po določbi tretjega odstavka 79. člena Obligacijskega zakonika (OZ) pooblastilo preneha s smrtjo tistega, ki ga je dal, razen če se začeti posel ne more prekiniti brez škode za pravne naslednike ali če pooblastilo velja tudi za primer smrti tistega, ki ga je dal, bodisi po njegovi volji bodisi glede na naravo posla. V tem primeru ni podana nobena izjema in je pooblastilo matere pobudnika z njeno smrtjo prenehalo. Zato ravnanja pobudnika kot pooblaščenca po materini smrti niso pomembna.

S smrtjo enega od pogodbenikov pogodbene obveznosti ne prenehajo (334. člen OZ), razen če gre za razmerje, sklenjeno glede na osebne lastnosti katere izmed pogodbenih strank. Pri rentnem varčevanju ne gre za izjemo od splošnega pravila. Po določbi 132. člena Zakona o dedovanju je prešla pokojničina zapuščina, vključno s pravico do izplačila rente po samem zakonu na njegove dediče (pobudnika) v trenutku njene smrti. Za primer smrti rentnega varčevalca je v 12. členu Pogodbe določeno, da bo hranilnica po pravnomočnosti sklepa o dedovanju dedičem izplačala privarčevana sredstva. V istem členu je tudi določeno, da lahko vsi dediči skupaj ali posamezni dediči na podlagi medsebojnega sporazuma vstopijo v pogodbeno razmerje namesto rentnega varčevalca. Po materini smrti je pobudnik, ki je bil edini dedič, v razmerju do hranilnice potemtakem nastopal kot stranka Pogodbe.

Pogodba je bila sklenjena za pet let, z aneksom je bil rok rentnega varčevanja podaljšan še za pet let, do 8.1.2013. Tedaj je Pogodba prenehala in s tem tudi podlaga za vplačevanje dodatnih varčevalnih zneskov.

Rentna varčevalka je umrla dne 28.11.2011. Sklep o dedovanju, po katerem je pobudnik edini dedič po pokojni rentni varčevalki, je bil izdan dne 6.11.2012. Pobudnik je zahteval izplačilo rente v 300 obrokih v vlogi z dne 23.3.2024.

V 17. člena Pogodbe je določeno, da je od odločitve rentnega varčevalca odvisno, kako mu bo izplačana privarčevana vsota. V zadnjem odstavku istega člena je določeno, da se varčevalcu podaljša doba varčevanja, če odlaša z odločitvijo. Pogodba ne določa roka, v katerem se mora varčevalec odločiti, kar pa ne pomeni, da lahko odlaša v nedogled ali celo odlašanje uporabi kot vzvod za poljubno podaljšanje dobe varčevanja. Hranilnica mu lahko postavi primeren rok za odločitev z opiranjem na načelo vestnosti in poštenja iz 5. člena OZ. Tudi z določitvijo števila rentnih obrokov je podobno. Če ni dogovora, se morajo gibati v splošnih okvirih, ki jih začrtujejo dobri poslovni običaji na področju rentnega varčevanja (drugi odstavek 5. člena OZ).

V tem postopku ni bilo mogoče preveriti resničnosti in pomena trditev ponudnika, da je pravočasno seznanil hranilnico o smrti rentne varčevalke in o tem, da je on njen dedič, kakor tudi ne, da je v

hranilnici dobil nasvet, da mu ni treba ničesar storiti, če ne potrebuje denarja. Za resničnost trditev bi moral navesti, s kom in kdaj se je pogovarjal, da bi bilo mogoče te osebe zaslišati in ugotoviti, ali je šlo za pravno zavezujoč dogovor med pobudnikom in hranilnico. Določba 19. člena Pogodbe sicer terja pisni sporazum za spremembo Pogodbe.

Sklicevanje hranilnice na zastaranje, ki pride v poštev v morebitnem sodnem postopku, zaenkrat ne deluje dovolj prepričljivo, saj je pobudniku redno pošiljala obvestila o stanju privarčevanih sredstev in ga je s tem utrjevala v prepričanju, da varčevanje normalno poteka.

Mnenje zaradi rentnega varčevanja – 22.01.2026

Pobudnica navaja, da ji je bila dne 30.6.2025 odtujena bančna kartica ter tudi denar iz nje. Ukradena ji je bila iz sobe, med spanjem, kako pa je prišlo do tega, da so neznanci denar iz nje dvignili, prenakazali ali plačali z njo, pa žal ne ve. Namreč PIN ni imela nikjer zabeleženega. Sprašuje se, zakaj se kartica ni zablokirala že po napačnih treh poskusih? Namreč, če gre ona na bankomat in vnese trikrat napačen PIN, se kartica zablokira. Šlo je za krajo v višini 902,95, 252,95 in 152,95 evrov.

Banka, ki zavrača pobudničin zahtevek za povrnitev odtujenih sredstev, navaja, da je pregledala sporne transakcije in iz računalniških logov izhaja, da je pobudnica sporne transakcije odobrila. Po podrobnejši analizi je bilo ugotovljeno, da so bile plačilne transakcije potrjena z uporabo enega od elementov močne avtentikacije, zato banka kot ponudnik plačilnih storitev ne more prevzeti odgovornosti za plačilne transakcije, ki so bile potrjene oziroma odobrene s strani imetnika kartice.

V dopisu z dne 29.12.2025 je banka še navedla, da iz ugotovitev (in priložene tabele, ki jo je pripravil) procesnega centra NEXI – MONITORING glede dvigov iz transakcijskega računa stranke na bankomatu naslov: LA CAIXA 454, COSTA CALMA dne 30.6.2025 izhaja:

- prvi dvig ob 5:59:30 v znesku 902,95 EUR je bil odobren in opravljen z vnosom pravilne PIN številke.
- drugi dvig ob 6:00:27 za znesek 1502,95 EUR je bil odobren s pravilnim PIN, vendar izplačilo denarja zavrnjeno ker je bil prekoračen dnevni limit dvigov.
- tretji dvig ob 6:00:56 za znesek 802,95 EUR je bil odobren s pravilnim PIN, vendar izplačilo denarja zavrnjeno, ker na računu ni bilo dovolj sredstev.
- četrti dvig ob 6:01:26 za znesek 552,95 EUR je bil odobren s pravilnim PIN, vendar izplačilo denarja zavrnjen ker na računu ni bilo dovolj sredstev.
- peti dvig ob 6:01:54 za znesek 252,95 EUR je bil zavrnjen zaradi vnosa napačne PIN številke.
- šesti dvig ob 6:02:00 za znesek 252,95 EUR je bil odobren in opravljen z vnosom pravilne PIN številke.
- sedmi dvig ob 6:03:05 za znesek 202,95 EUR je bil odobren s pravilnim PIN, vendar izplačilo zavrnjeno, ker na računu ni bilo dovolj sredstev.
- osmi dvig ob 6:03:51 za znesek 152,95 EUR je bil opravljen z vnosom pravilne PIN številke.
- deveti, deseti in enajsti dvigi so bili odobreni s pravilnim PIN, vendar zavrnjeni, ker na računu ni bilo dovolj sredstev.
- trinajsti dvig ob 6:16:44 in štirinajsti dvig ob 6:16:50 sta bila zavrnjena, ker je bil vnesen napačen PIN. Po tretjem vnesenem napačnem PIN, to je 13. transakciji, ob 6:16:50 je bila kartica blokirana.

Iz navedenega banka povzema, da so bili prvi štirje vnosi PIN-a pravilni; od prvih enajstih vnosov PIN-a je bil PIN desetkrat pravilno vnesen in le enkrat napačno.

Pobudnica je v odgovoru ponovila, da je vedno upoštevala navodila banke glede spremembe PIN kode, hranjenja in čuvanja osebnih podatkov kot tudi poslovanja s bančno kartico. Na dopustu, v hotelski sobi v Hotelu SBH Taro Beach, je bila njena družina žrtev organiziranega kriminala, saj so bila njej, možu in otrokom ukradena vsa denarna sredstva, ki so jih imeli s seboj na dopustu, kot

tudi bančne kartice, vozniška dovoljenja, prometna dovoljenja avtomobila, kot tudi ostali vrednejši predmeti. Posledično je bila okradena še s pomočjo ukradene bančne kartice.

Pobudnica je še dodala, da obstaja tudi sum o kraji bančnih podatkov in osebnih podatkov kot tudi PIN-a, saj si druge razlage glede kraje ne zna zamisliti. Morda je kakšna povezava z nakupovanjem v sosednjem nakupovalnem centru. Tam je želela plačati z bančno kartico, a je po vnosu PIN številke prodajalec čez čas zamahnil z roko in v polomljeni angleščini dejal, da plačilo ne gre in da je treba plačati z gotovino.

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.

Odgovor banke je z zadostno verjetnostjo izkazal, da je bila bančna kartica blokirana po treh napačnih vnosih PIN kode, a so bile že pred tem opravljene sporne transakcije z vnosi pravilne PIN kode. Banka zato ni odgovorna za nepravočasno blokado kartice.

Sum, da je šlo za krajo bančnih in osebnih podatkov kot tudi PIN-a ukradene bančne kartice, je ostal zgolj pri sumu. Vsaj zaenkrat v splošnem ni znano, da bi to bilo mogoče, še zlasti ne za običajne kriminalce. Bolj verjetna razlaga bi bila, da obstaja povezava med nakupom v nakupovalnem centru, kjer je prodajalec morda zaznal in si zapomnil uporabljeni PIN in ropom v hotelski sobi, pri čemer je moral sodelovati še kdo, ki je družino pobudnice zasledoval in ugotovil, v kateri hotelski sobi prebivajo, da je lahko med njihovim spanjem vstopil v sobo in odtujil pobudničino bančno kartico. Tudi ta možnost pa ne vodi do odgovornosti banke.

Mnenje zaradi neodobrenih transakcij – 22.01.2026

Pobudnica je v pobudi navedla, da je bila dne 12. 9. 2025 žrtev telefonske prevare, s katero so neznani storilci vdrli v njen bančni račun in izvedli več transakcij v zneskih od 1.000,00 do 10.000,00 EUR, tako da so sredstva najprej prenesli z varčevalnega na tekoči račun in nato na svoje račune. Na enak način so odtujili tudi sredstva z računa njenega sina, na katerem je bila pooblaščena. Skupni znesek njej odtujenih sredstev znaša 69.451,00 EUR, njen sin pa je oškodovan za dodatnih 11.511,00 EUR. Pobudnica je v pobudi in kazenski ovadbi opisala, da jo je poklical neznanec in jo prepričal, da mora zapreti borzni račun, ki ga je nazadnje uporabljala pred 5 leti. Vodil jo je skozi postopek, v katerem mu je povedala določene osebne podatke, med katerimi pa po njenih trditvah ni bilo osebnih varnostnih elementov. Po pogovoru z neznancem je govorila še z njihovim tako imenovanim varnostnikom. Po koncu tega pogovora pa jo je poklicala bančna uslužbenka z oddelka za sumljive transakcije ter jo vprašala ali izvaja kakšne transakcije. Ko ji je pobudnica odgovorila, da ne, je bančnica takoj predlagala njeno avtorizacijo, da lahko izvede blokado vseh kartic, spletnega računa in mobilne denarnice. Pobudnica trdi, da banka v tem primeru ni ravnala s skrbnostjo dobrega gospodarja in ni imela vzpostavljenega takšnega sistema kontrole, ki bi preprečil izvedbo velikega, za poslovanje pobudnice očitno neznačilnega izvajanja transakcij. Banka bi morala po mnenju pobudnice vzpostaviti sistem, ki bi omogočal zadržanje sumljivih transakcij, pobudnico pravočasno dodatno opozoriti in od nje pridobiti dodatno zagotovilo o potrjenosti transakcij. Končno pobudnica meni, da je banka napačno uporabila pojem hude malomarnosti. Od banke pričakuje povrnitev neupravičeno odtegnjenih sredstev.

Banka je v odgovoru na pobudo navedla, da brez razpolaganja z osebnimi varnostnimi elementi

uporabnika vstop v spletno banko ni mogoč. Ti varnostni elementi so poznani samo uporabniku. Na podlagi tega banka sklepa, da so neznanci od pobudnice pridobili njene osebne varnostne elemente, zaradi česar so lahko vstopili v njeno spletno banko ter izvedli obravnavane transakcije. Banka se sklicuje na določbe 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) ter Splošnih pogojev poslovanja s potrošniki, ki urejajo obveznosti uporabnikov plačilnega prometa in trdi, da je pobudnica s tem, ko je neznanim osebam omogočila dostop do svoje spletne banke, ravnala hudo malomarno. Banka trdi, da so bila vsa plačila izvedena na podlagi pravilnih plačilnih nalogov, ki jih banka po zakonu ne sme zavrniti, razen če je plačilni nalog pravočasno preklican ali če plačilo prepoveduje zakon. Zavrača tudi očitke pobudnice, da ni vzpostavila učinkovitega mehanizma preverjanja transakcij. Zato zavrača odgovornost za škodo, nastalo pobudnici.

V skladu z dogovorom na naroku je banka preverila svoje stališče. Sporočila je, da ne pristaja na možnost poravnave in vztraja pri stališču, ki ga je podala v odgovoru na pobudo, da je za nastalo škodo v celoti odgovorna pobudnica. Sporazuma med pobudnico in banko 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.

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

Pobudnica trdi, da ni nikomur posredovala osebnih podatkov, ki predstavljajo varnostne elemente za dostop do njene spletne banke. Banka ob tem prepričljivo navaja, da so bile transakcije, za katere posrednik v sporu ne dvomi, da jih ni opravila pobudnica, opravljene tako, da je nalogodajalec vnesel vse osebne varnostne podatke za vstop v pobudničino spletno banko. S temi podatki pa je razpolagala in jih je imela pod nadzorom le pobudnica.

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 pobudničino spletno banko. Ker je banka prepričljivo navedla, da do transakcij ne bi prišlo, če nalogodajalec ne bi imel vseh podatkov, potrebnih za vstop v pobudničino spletno 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 pobudnice.*

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 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 prišel do njenih osebnih podatkov in varnostnih 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 ali kako drugače posreduje občutljive osebne podatke, ki omogočajo dostop do njegove spletne banke, odstopa od ravnanja vsakega razumnega, tudi manj skrbnega uporabnika bančnih storitev in zato ravna s hudo malomarnostjo. Pri presoji tega ravnanja je treba upoštevati tudi dejstvo, da je v zadnjem času v medijih ogromno obvestil, s katerimi banke in Združenje bank opozarjajo na bančne zlorabe in previdnost pri ravnanju z denarjem. Banka torej za to, da je prišlo do vdora v pobudničino spletno 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 pobudnici. Po določbi četrtega odstavka 87. člena ZPlaSSIED se za vprašanja, ki niso urejena s tem zakonom, glede razmerja med ponudnikom plačilnih storitev in uporabnikom uporabljajo določbe zakona, ki ureja obligacijska razmerja, v zvezi s pogodbo o naročilu. ZPlaSSIED torej dokazuje na uporabo določb 766. do 787. člena Obligacijskega zakonika (OZ, Uradni list RS, št. 97/07 – uradno prečiščeno besedilo, 64/16 – odl. US in 20/18 – OROZ631), s katerimi je urejena pogodba o naročilu (mandat). Po določbi prvega odstavka 766. člena OZ se s pogodbo o naročilu prevzemnik naročila (v obravnavanem primeru banka) zavezuje naročitelju (v obravnavanem primeru pobudnica), da bo zanj opravil določene posle (v obravnavanem primeru posle plačilnega prometa). S prvim odstavkom 768. člena OZ je predpisano, da mora prevzemnik naročila izvršiti naročilo po prejetih navodilih kot dober gospodarstvenik, pri čemer mora ostati v njegovih mejah in v vsem paziti na naročiteljeve interese, ki mu morajo biti vodilo. V drugem odstavku 768. člena OZ pa je določeno, da mora prevzemnik, če je mnenja, da bi bila izvršitev naročila po dobljenih navodilih škodljiva za naročitelja, le-tega na to opozoriti in zahtevati nova navodila. Po mnenju posrednika v sporu te določbe OZ pomenijo, da mora banka v primeru, ko meni, da so plačilni nalogi uporabnika zanj škodljivi, le-tega na to opozoriti in preveriti ali uporabnik pri njih vztraja.

Posrednik meni, da je skrajno nenavadno, da bi nekdo v časovnih razmakih po nekaj minut opravil kar 22 transakcij v skupnem znesku skoraj 81.000,00 EUR na samo dva različna računa, vmes pa je prišlo še do prenosov sredstev z varčevalnega na transakcijski račun. Pri tem verjame pobudnici, da je bil tak način izvajanja transakcij očitno v nasprotju z njenim dotedanjim ravnanjem s sredstvi na bančnem računu. Po mnenju posrednika bi morala v takem primeru banka kot dober gospodarstvenik v smislu drugega odstavka 768. člena OZ z ustrezno računalniško aplikacijo prepoznati, da gre za sumljive transakcije, zato bi morala po nekaj transakcijah pri pobudnici preveriti, ali jih res izvršuje ona ali ne. Dodatno pozornost bi banki moralo vzbuditi tudi dejstvo, da je bila prva, očitno „poskusna“ transakcija, izvršena v nizkem znesku 5,50 EUR. Posrednik v sporu zato ocenjuje, da je v tem smislu pobudničina pobuda utemeljena, pri čemer se ne spušča v vprašanje, po kateri od 22 transakcij bi morala banka reagirati – to vprašanje pušča odprto za pogajanja med pobudnico in banko, do katerega bo prišlo, če bo banka upoštevala posrednikovo mnenje.

Mnenje zaradi neodobrenih transakcij – 06.02.2026

Pobudnik navaja, da je dne 06.12.2024 prišlo do vdora tretjih oseb v njegovo spletno banko in sicer tako v račun njegovega očeta, katerega pooblaščenec je, kot tudi v njegov osebni račun. Kot navaja, naj bi bil „kreiran“ kredit v znesku 30.100,00 EUR in posledično nakazani s tem povezani stroški kredita, kar pa mu je banka povrnila. Istega so bile izvršene štiri neodobrene transakcije v skupni višini 11.036,00 EUR. Od banke zahteva povrnitev zneska, ker ni nikomur in nikdar zaupal nobenih podatkov, ne bančnih ne osebnih, in mu tudi ni znano, kako bi lahko kdo prišel do njegovih ali očetovih bančnih podatkov in celo prestregel telefonske klice banke.

Pobudnik dodaja, da je prvi zahtevek za povračilo odtujenega denarja podal ustno, dne 09.12.2024, banka pa mu je negativni odgovor posredovala šele dne 17.2.2025, kar je imelo za posledico, da mu mobilni operater ni mogel posredovati podatkov o prejetih klicih in sporočilih, saj

naj bi šlo za preveč oddaljeno obdobje. Policist je ob prejemu ovadbe, dne 09.12.2024, telefonski aparat pregledal in ugotovil, da je na dan 06.12.2024 prejel samo dva klica neznanih oseb in sicer ob 10:36 uri in ob 10:55 uri iz različnih telefonskih številk. Graja tudi ravnanje bančne referentke, ki bi morala za prepoznavo identitete klicanega zahtevati davčno številko ali pa video klic in identifikacijo z osebnim dokumentom, saj je osnovne podatke, npr. rojstne podatke, mogoče dobiti na družbenih omrežjih kot so: Instagram, Facebook, Viber, dobiti pa jih je možno tudi v zemljiški knjigi. Navaja še, da je bil v času, ko so se izvajale transakcije v službi in transakcij zato ni mogel izvajati in da to lahko potrdi tudi njegov delodajalec z delovnim nalogom in izpisom ur registracije na čitalcu, saj je zaposlen kot voznik kamiona in je med 08:12 uro in 10:46 uro vozil kamion in ni mogel vstopati v spletno banko.

Banka je najprej pojasnila, da je bil kredit v višini 30.100,00 EUR, ki je bil najet dne 06.12.2024, poplačan iz sredstev najetega kredita, saj ta niso bila porabljena, ker je banka po najemu kredita blokirala njegov račun. V takih primerih, ko je kredit poplačan, banka stranki povrne stroške, ki so nastali ob odobritvi kredita.

Banka je glede transakcij, ki naj ne bi bile odobrene, navedla, da so agenti njenega Kontaktnega centra dne 06.12.2024 pobudnika klicali šestkrat. Ker je potrdil izvedbo nakazil v višini 3.900,00 EUR, 4.900,00 EUR in 2.100,00 EUR in tudi potrdil, da je imetnik računa seznanjen z nakazili, so bila vsa nakazila ob njegovi potrditvi tudi izvršena. Za znesek nakazila v višini 4.500,00 EUR pa ob poizvedovanju agentke ni znal pojasniti namena nakazila. Povedal je, da kupuje CMC mašino in da ima določene posle, ki pa niso bili v skladu z namenom, ki so bili zapisani ob nakazilih (plačilo za najem v Bratislavi na mesec, šolnina in za božično darilo). Banka je zato nalog zavrnila.

Kljub temu, da so bila nakazila izvedena iz spletne banke njegovega pooblaščenca, je agentka Klicnega centra dne 06.12.2024 klicala tudi imetnika računa, ki pa je ni dobro razumel in ni dobro slišal, kaj ga agentka sprašuje. Večkrat ponovil, da se bo osebno oglasil v poslovalnici v ponedeljek.

Glede trditve, da je policist dne 09.12.2024 pregledal njegov telefonski aparat in pri tem ugotovil, da je na dan 06.12.2024 prejel samo dva klica iz neznanih številk in sicer iz dveh različnih telefonskih številk ob 10:36 uri in ob 10:55 uri, je banka odgovorila, da samo s pregledom telefona ni mogoče ugotoviti, katere klice je pobudnik dejansko prejel. Če bi se pobudnik odločil za preiskavo telefona, bi potreboval forenzično preiskavo, te pa ni dostavil in niti ni znano, ali jo je sploh zahteval.

Glede zatrjevanja pobudnika, da mu mobilni operater ni mogel posredovati podatkov o prejetih klicih in sporočilih zaradi preveč oddaljenega obdobja od reklamacije do bančnega odgovora, banka odgovarja, da se po njenih informacijah seznam vseh klicev za posameznika pri mobilnem operaterju v Sloveniji hrani res omejeno; naročnik lahko pridobi izpis za največ približno 90 dni nazaj. Daljša hramba (npr. do 6 mesecev ali več) pa je dovoljena izključno za potrebe organov pregona na podlagi sodne odredbe ali zakonske zahteve. Iz tega sledi, da bi pobudnik pri operaterju lahko pridobil seznam klicev, saj mu je bil odgovor banke posredovan, dne 17.02.2025.

Na očitek pobudnika, da bi morala banka pri klicu, ki ga izvaja za namen preverjanja transakcije, ob dodatni identifikaciji zahtevati še kakšen drug podatek, je bil njen odgovor, da je pri tovrstnih klicih namen preveriti, da banka komunicira z dejanskim imetnikom računa. V skladu z internimi varnostnimi protokoli banke se za takšno preverjanje uporabljajo podatki, ki jih banka že ima, saj ne gre za sklepanje novega posla. Rojstni datum je bil v tem primeru primeren, ker je predstavljal osebni podatek, s katerim banka že razpolaga in ne zahteva dodatne obdelave občutljivih podatkov. Uporabljen je bil skupaj z drugimi podatki, kot je bila npr. ponudnikova telefonska številka. S takim načinom banka omogoča hitro in varno preverjanje identitete brez nepotrebnega posega v zasebnost.

Banka poudarja, da je pobudniku dne 06.12.2024 ob 09:42:57 uri na njegovo telefonsko številko

poslala geslo za potrditev prve transakcije v višini 135,00 EUR. S tem, ko je vnesel geslo, je potrdil izvedbo transakcije. Varnost naprave je v prvi vrsti odvisna od ravnanja uporabnika. Del celotnega sistema je namreč tudi mobilna naprava ali računalnik uporabnika, ki pa sta izven nadzora banke in povsem v rokah uporabnikov. Kljub vsem varnostnim ukrepom banka ne more sprejeti odgovornosti za varnost naprave uporabnika, saj slednje tehnično ni mogoče. Uporabnik je tako tisti, ki s svojim ravnanjem lahko prepreči ali povzroči nastanek škode in je v celoti sam odgovoren za uporabo svoje naprave ter tako nosi vse škodljive posledice, ki izhajajo iz uporabe naprave in aplikacije spletne banke na tej napravi. Najpogosteje uporabnik postane žrtev kaznivih dejanj ravno s tem, ko z neznano osebo deli najobčutljivejše bančne podatke ali pa si brez premisleka naloži nepoznane mobilne aplikacije (npr. AnyDesk, TeamViewer ipd).

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.

Stranki tega spora povsem nasprotujoče prikazujeta ključna dejstva. Trditev banke, da je v telefonskem pogovoru opozorila pobudnika na sporne transakcije in jih je ta potrdil, pobudnik zanika. Na naroku je pooblaščenka banke predvajala posnete telefonske pogovore. Za nestrokovnjaka ni bilo opazne razlike med posnetimi glasovi in glasovi prisotnega pobudnika, kar v tem sporu prevaga v korist trditev banke.

Ni seveda nemogoče, da bi neznana tretja oseba imitirala glas pobudnika, česar pa v tem postopku ni bilo mogoče raziskati. To bo mogoče ugotoviti v morebitnem sodnem postopku s pomočjo ustreznega izvedenca. Izvedenec bo lahko tudi odgovoril na vprašanje, ali je bil bančni klic vzpostavljen s telefonom pobudnika ali s kakšnim drugim.

Mnenje zaradi neodobrenih transakcij – 11.02.2026

Pobudnica navaja, da je bila pri spletni prodaji na strani bolha.com preko aplikacije Viber kontaktirana s strani domnevnega kupca, ki jo je preusmeril na lažno spletno stran dostavne službe GLS, kjer je vnesla podatke svoje bančne kartice. Zaradi neizkušenosti ni prepoznala, da gre za prevaro, saj je bila lažna stran identična uradni strani GLS. Poudarja, da s strani banke ni prejela nobenega opozorila glede visoko tvegane transakcije v tujino in za prejemnika MoonPay, s katerim še nikoli ni poslovala. Meni, da bi banka morala s svojimi varnostnimi mehanizmi prepoznati spletno goljufijo in jo opozoriti ali transakcijo zavrniti, česar pa ni storila. Pobudnica se sklicuje na določbe Zakona o plačilnih storitvah, po katerem je banka dolžna prevzeti odgovornost za nepooblaščene transakcije, in zahteva povračilo zneska v višini 199,00 € ter povračilo nadomestila Quasi Cash v višini 2,99 €.

Banka, ki zahtevek pobudnice zavrača, je v odgovoru na pobudo navedla, da so pobudnici skušali pomagati pri vračilu izvedenih plačil na način, da bi s pomočjo procesnega centra Bankart d.o.o., ki za banko izvaja procesiranje transakcij in posredovanje finančnih reklamacij, sprožili 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 zaščiteno transakcijo, potrjeno v mobilni denarnici z opravljeno močno avtentikacijo stranke, 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.

Glede očitka pobudnice, da od banke ni prejela nobenega opozorila glede visoko tvegane transakcije v tujino in za prejemnika MoonPay, s katerim še nikoli ni poslovala, banka navaja, da je platforma MoonPay legitimna in mednarodno priznana storitev, namenjena nakupu in prodaji kriptovalut. Transakcija, ki jo je izvedla pobudnica, se zato ne šteje kot visoko tvegana, saj gre za plačilo na preverjeno platformo. Banka poudarja, da mobilna denarnica pred potrditvijo transakcije vedno prikaže podatke o prodajnem mestu oziroma prejemniku nakazila. To pomeni, da je bil v trenutku potrditve zneska jasno naveden naziv »MoonPay 1699«, kar bi lahko pobudnici služilo kot indic za preveritev, kam bo nakazilo dejansko izvedeno.

Glede reklamacije zneska 2,99 EUR, ki predstavlja provizijo za Quasi Cash transakcijo, banka pojasnjuje, da je z dnem 01.07.2024 uvedla provizijo za transakcije, pri katerih imetnik plačilnega ali kartičnega računa prenese sredstva s svojega računa na drug svoj račun pri drugem ponudniku plačilnih storitev z uporabo kartice (in ne prek SEPA naloga). Pri takšni transakciji ne gre za plačilo blaga ali storitev. Provizija je bila zaračunana skladno z 10. točko Splošnih pogojev poslovanja z Osebnimi računi, ki določa, da banka zaračunava nadomestila za plačilne storitve in storitve, povezane z osebnim računom, skladno z veljavno tarifo. Banka je stranke o uvedbi provizije za Quasi Cash transakcije ustrezno obvestila – z izpiskom z dne 30. 4. 2024 ter objavo na spletnem Portalu. Izvleček iz Tarife banke in Splošni pogoji poslovanja z Osebnimi računi so strankam na voljo v vseh poslovalnicah.

Banka se sklicuje tudi na zakonsko ureditev. Pojasnjuje, da ZPlaSSIED v 136. členu plačnikovemu ponudniku nalaga odgovornost za izvršitev plačilne transakcije brez plačnikovega soglasja za izvršitev in obveznost povrnitve zneska neodobrene plačilne transakcije. Vendar pa hkrati isti člen v 4. odstavku določa, da se plačnikov ponudnik lahko razbremeni odgovornosti za izgubo zneskov iz drugega in tretjega odstavka tega člena:
1. v tistem delu, ko izgubo krije uporabnik v skladu s 137. členom istega zakona, ali
2. če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere ponudnik plačilnih storitev ne more vplivati oziroma bi bile posledice takšnih okoliščin kljub vsem nasprotnim prizadevanjem ponudnika plačilnih storitev neizogibne.

Banke še pojasnjuje, da je bila transakcija potrjena v mobilni denarnici z uporabo močne avtentikacije pobudnice in zato ni šlo za neodobreno plačilno transakcijo. Po njenem mnenju zato ni mogoče uporabiti določila 136. člena ZPLaSSIED, ki ureja pravila in odgovornost ponudnika plačilnih storitev (banke) pri neodobreni plačilni transakciji, to je pri transakciji, ki je izvršena brez plačnikovega soglasja.

Na koncu banka še pojasnjuje, da je pobudnici v zvezi z nevarnostjo prevar poslala več elektronskih sporočil. Izpostavlja tri od poslanih sporočil, ki so ji bila poslana pred 05.11.2025:
- e-sporočilo z naslovom: »Zaklepate vhodna vrata? Zavarujte tudi svoje digitalne podatke.« - sporočilo je bilo poslano dne 27.02.2025.
- e-sporočilo z naslovom: »Povečano število prevar pri spletni prodaji in nakupu Bolha, Facebook Marketplace« - sporočilo je bilo poslano dne 04.07.2025.
- e-sporočilo z naslovom: »Prevare pri spletni prodaji so vse pogostejše I Bodite pozorni« - sporočilo je bilo poslano dne 16.10.2025.

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.

Da je pobudnica zaupala ponarejeni spletni strani, je opravičljivo, saj je, kot pravi, ustrezala originalni spletni strani GLS. Vendar pa je ravnanje pobudnice, ki je na zahtevo neznanega kupca posredovala bančne podatke na lažno spletno stran in so bili zato zlorabljeni, skrajno nepazljivo, saj je vsakomur znano, da to ni potrebno, če nekdo nastopa kot prodajalec in ne kot plačnik. Da prejmeš plačilo, zadostuje številka TRR in naslov.

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). Plačilo na „MoonPay“ samo po sebi ni nenavadno v taki meri, da bi se morali aktivirati varovalni mehanizmi banke.

Mnenje zaradi zlorabe bančne kartice – 16.02.2026

Pobudnica navaja, da je bila dne 8. 11. 2025 žrtev kaznivega dejanja, ko ji je bila iz zaklenjenega avtomobila iz torbice, skrite v prtljažniku, ukradena bančna kartica njene mame, na kateri je pooblaščena. Storilec je nato s kartico na bankomatu dvignil 500,00 EUR. Pobudnica trdi, da v denarnici ni imela PIN številke, ki jo hrani doma na varnem mestu. Meni, da ji mora banka dokazati, da je pri varovanju gesla ravnala z veliko malomarnostjo, tega dokaza pa banka nima. Po njenem mnenju je edina logična razlaga, da je bila pred tatvino žrtev opazovanja na drugem prodajnem mestu („shoulder surfing“), čemur je sledil nameren vlom v vozilo in da gre torej za organizirano dejanje tretje osebe, ki ga povprečen potrošnik ne more preprečiti z običajno skrbnostjo. Pričakuje povrnitev odtujenih sredstev.

Banka v odgovoru na pobudo navaja, da je bil dvig denarja opravljen na način, da je bila kartica vstavljena v bankomat in z vnosom pravilne PIN številke. Brez vnosa pravilne PIN številke dvig denarja ni mogoč. Tako po Zakonu o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED, Uradni list RS 7/18, 9/18 – popravek, 102/20 in 113/24) kot po Splošnih pogojih za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev je jasno predpisano, kako mora potrošnik ravnati z bančno kartico. Glede PIN številke je med drugim določeno, da si jo mora uporabnik kartice takoj po prejemu obvestila zapomniti, obvestilo uničiti, PIN številke ne sme hraniti skupaj s kartico ali zapisati, mora pa zagotoviti, da ta številka ni dostopna tretji osebi. Kršitev teh obveznosti pomeni hudo malomarnost, zaradi česar banka ne more odgovarjati za zlorabo kartice.

Pobudnica in banka sta na naroku vztrajali pri svojih stališčih in sporazuma o rešitvi spora med njima ni bilo mogoče doseči. Zato je posrednik v sporu skladno z določbo 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 seznanjena s tem mnenjem, se skladno z določbo 3. alineje tretjega odstavka 14. člena Pravil šteje, da je postopek v tej zadevi končan.

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 s hudo malomarnostjo (tretji odstavek 137. člena ZPlaSSIED). Da v tem primeru ni šlo za pobudničino prevaro ali goljufijo in da tudi ni ravnala naklepno, med strankama ni sporno.

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

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 pravilne PIN številke, potrebne za dvig denarja na bankomatu. Ker je banka prepričljivo navedla, da do transakcije ne bi prišlo, če oseba, ki je dvignila denar, ne bi imela pravilne PIN številke, *posrednik v sporu izhaja iz ugotovitve, da je ta oseba imela pravilno PIN številko, do nje pa je lahko prišla samo preko pobudnice, pri čemer sta najverjetnejši dve možnosti: ali je bila PIN številka shranjena skupaj s kartico ali pa je bila taka, da jo je storilec zlahka ugotovil (zelo enostavna ali pa sestavljena iz številk na kakšnem osebnem dokumentu pobudnice).*

Iz navedb banke izhaja, da je bila pri dvigu gotovine uporabljena pravilna PIN številka, brez neuspelega poskusa dviga denarja zaradi napačne PIN številke. Ta številka pa je znana izključno pobudnici, ki je na nek način omogočila storilcu, da se je z njo seznanil. Glede na navedbo pobudnice na naroku, da kartica ni bila uporabljena še nikoli prej, ampak je bila samo aktivirana, tudi odpade možnost, da bi šlo za „shoulder surfing“. S tem, ko je omogočila, da je nekdo tretji prišel do PIN številke za dvig gotovine z bankomata, 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. Pobudnica očitno ni ravnala tako, saj brez PIN številke, ki je izključno v njeni oblasti, tretja oseba ne bi mogle izvršiti dviga denarja na bankomatu z njeno kartico.

Vprašanje je, ali je pobudnica pri tem ravnala hudo malomarno. Obligacijski zakonik ne definira malomarnosti. Huda malomarnost je nedoločen pravni pojem, katerega vsebino je s svojo kazuistiko natančneje opredelila sodna praksa. Sodno prakso je mogoče povzeti v pravilo, da hudo malomarnost predstavlja ravnanje, pri katerem je oseba ravnala z manjšo skrbnostjo od skrbnosti, ki se v posameznem primeru lahko pričakuje od vsakega, tudi manj skrbnega človeka. Kaj se lahko pričakuje skrbnega človeka, pa se presoja upoštevajoč okoliščine posameznega primera. Po mnenju posrednika v sporu v obravnavanem primeru že dejstvo, da je storilec zlahka vnesel na bankomatu pravilno PIN številko, kaže, da je pobudnica tako slabo poskrbela, da bi bila PIN številka nedostopna tretji osebi, da je njeno ravnanje šteti za hudo malomarno. Popolnoma nemogoče je namreč, da bi storilec kar uganil pravilno PIN številko. Da jo je lahko vnesel v bankomat, jo je moral na nek način zvedeti, kar bi bilo ob skrbnem ravnanju pobudnice nemogoče. Banka torej za obravnavano transakcijo ne more biti odgovorna.

Mnenje zaradi izšitve sklepa o izvršbi – 16.02.2026

Pobudnik uveljavlja, da sklep o izvršbi, ki ga je izdal FURS, Finančni urad Maribor, ni niti formalno niti materialno pravnomočen in ga banka zato ne bi smela izvršiti. Nasprotuje tudi stroškom izvršbe.

Banka v odgovoru na pobudo navaja, da je dne 1.10.2025 prejela pravnomočni sklep o izvršbi št. 4933-106091/2025-11, ki ga je izdala Finančna uprava RS (FURS) Maribor. Sklep je bil izdan na podlagi plačilnega naloga z dne 1.6.2025, ki ga je izdala Policijska postaja Slovenj Gradec. Po prejemu sklepa je banka ravnala skladno z veljavno zakonodajo in internimi postopki ter evidentirala sklep in izvedla izvršbo. Obveznost je bila poravnana dne 23.11.2025, sredstva pa nakazana upniku v skladu z vsebino sklepa.

Banka nadomestila zaračunava v skladu s točko 10. (nadomestila za opravljene storitve) Splošnih pogojev poslovanja z Osebnimi računi, pa tudi v skladu s Tarifo banke. Banka sme za svoje storitve, torej tudi za storitev prejema in obdelave sklepa o izvršbi, zaračunati določena nadomestila oziroma provizije. Ob prejemu vsakega sklepa mora namreč opraviti določene aktivnosti, kot so iskanje dolžnikovega računa, preverjanje istovetnosti podatkov o dolžniku, vnos sklepa v program in arhiviranje sklepa. S tem nastajajo stroški zaradi dela, ki jih ne bi bilo, če izvršbe ne bi prejela.

Banka še pojasnjuje, da pri rubežu denarnih sredstev, ki jih izvaja na osnovi davčnih sklepov, ravna v skladu z Zakonom o davčnem postopku (ZDavP-2). Banka ne more in ne sme presojati o upravičenosti izdanih sklepov o izvršbi. V primeru, če ne ravna v skladu s prejetim sklepom o davčni izvršbi, je po prvem odstavku 170. člena ZDavP-2 sama odškodninsko odgovorna upniku.

V primeru, da je bil sklep izdan neupravičeno, se mora pobudnik obrniti na izdajatelja sklepa (FURS Maribor), prav tako glede same vročitve zadevnega sklepa.

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 določbi prvega odstavka 166. člena ZDavP-2 sklep o izvršbi na denarna sredstva, ki jih ima dolžnik pri bankah ali hranilnicah, vroči davčni organ dolžniku ter bankam oziroma hranilnicam, pri katerih ima dolžnik denarna sredstva, oziroma odprte račune. Po določbi prvega odstavka 157. člena ZDavP-2 je zoper sklep o izvršbi dovoljena pritožba, ki pa ne zadrži začete davčne izvršbe (tretji odstavek istega člena). Banka je torej morala izvršiti prejeti sklep o izvršbi.

Mnenje zaradi neodobrenih transakcij – 16.02.2026

Pobudnik navaja, da je dne 28.9.2025, okoli 21.20 na železniški postaji letališča v Barceloni kupil vozovnico za vlak v znesku 3,05 EUR z uporabo kartice Mastercard. Šele 30.9 zjutraj je

opazil, da pogreša svojo denarnico, v kateri so bili kartica Mastercard in še tri druge kreditne kartice, izdane pri drugih bankah, osebna izkaznica in vozniško dovoljenje**.** O tem je takoj obvestil katalonsko policijo ter preklical vse štiri pogrešane kartice.

Pri preklicu kartice je bil obveščen, da je bila po njegovi zadnji uporabi zaračunana večja vsota denarja. Pri preklicu ostalih kartic je izvedel, da je prišlo do poskusov zlorabe, vendar so bili vsi ti poskusi pravočasno zavrnjeni s strani varnostnih mehanizmov.

Pobudnik sklepa, da je bila njegova denarnica ukradena takoj po nakupu vozovnice za vlak (najverjetneje s strani žeparja), saj je bil prvi poskus zlorabe opravljen manj kot pol ure kasneje, na lokaciji blizu letališča. Nobene od transakcij ni izvedel sam, niti jih ni kakor koli odobril. Ne ve tudi, kako bi lahko bile transakcije odobrene, saj v njegovi denarnici ni bilo nikakršnega zapisa ali namiga o številki PIN. Opozarja na možnost, da je bila koda prestrežena z napravami za snemanje (skimming), skritimi kamerami ali z vizualnim opazovanjem (»shoulder surfing«) na železniški postaji letališča v Barceloni, kjer je bila kartica zadnjič legitimno uporabljena v gneči, manj kot uro pred zlorabo.

Dodaja še, da ne razume, zakaj varnostni sistem ni blokiral transakcij, ki nikakor ne ustrezajo njegovemu običajnemu načinu uporabe kartice (kar je razvidno iz njegovih izpiskov v zadnjih letih). Ne le, da število transakcij v zelo kratkem času (med drugim trije zaporedni dvigi gotovine) ne ustreza nobenemu prejšnjemu vzorcu, ampak je tudi malo verjetno oziroma nemogoče, da bi nekdo istočasno uporabljal kartico za dvige gotovine v Španiji in za sumljive nakupe v Braziliji. Neuspeh varnostnega mehanizma je zanj toliko bolj presenetljiv, saj so bili vsi poskusi zlorabe ostalih pogrešanih kreditnih kartic blokirani s strani pristojnih bank. Pobudnik tudi izpostavlja, da naj bi standardne omejitve dvigov na španskih bankomatih običajno znašale med 300,00 EUR in 500,00 EUR, prvi dvig pa je znašal kar 1.002,70 EUR.

Pobudnik se sklicuje na evropsko direktivo PSD2, ki določa, da je odgovornost uporabnika omejena na 50 EUR, razen v primeru dokazane hude malomarnosti, za katero pa banka ni predložila dokazov. Na tej podlagi pobudnik zahteva vračilo celotnega zneska 2.623,99 EUR, zmanjšanega za zakonsko določeno lastno odgovornost v višini 50,00 EUR.

Banka, ki zavrača povračilo škode, pojasnjuje, da se pobuda nanaša na dvige gotovine, ki so bili opravljeni s pobudnikovo debetno kartico Mastercard. Vsi dvigi so bili opravljeni pred blokacijo kartice, ki je bila izvedena dne 30.09.2025 ob 15:19:00 uri. Transakcije z dne 28.09.2025 so bile opravljene ob 21:33:40 (1.002,70 EUR), ob 21:35:25 (202,70 EUR) in ob 21:36:31 (202,70 EUR).

Vsi dvigi gotovine so bili opravljeni s fizično prisotno kartico in pripadajočo osebno številko (PIN), saj zloraba preko tretje osebe brez identifikacije z osebno številko (PIN) ni mogoča. Ta podatek je strogo zaupne narave in je poznan izključno imetniku kartice. Tudi banka ne razpolaga s PIN številko posamezne kartice, saj je ta varovana v skladu z najvišjimi varnostnimi standardi. Na kakšen način so tretje osebe pridobile PIN številko, banki ni znano. Kljub temu pa to ne spremeni dejstva, da je bil PIN pri transakcijah na bankomatu pravilno uporabljen in da v evidenci ni zaznanega nobenega poskusa vnosa napačne PIN številke.

Glede dnevnega limita za dvig gotovine banka pojasnjuje, da je dnevni limit dviga vezan na kartico in ne na posamezen bankomat. Pobudnik je imel določen dnevni limit dviga na bankomatu v višini 1.500,00 EUR, kar pomeni, da je bilo mogoče dvigniti sredstva do te višine, ne glede na omejitve posameznega bankomata. Dvig bi bil onemogočen zgolj v primeru, če na računu ne bi bilo dovolj razpoložljivih sredstev. Ker dvig na bankomatu brez pravilno

vnesene PIN številke ni mogoč, banka nima razloga za sum, da transakcij ne opravlja imetnik kartice.

Banka je priložila avtorizacijske loge. Tri transakcije na bankomatu so bile uspešno izvedene z vnosom pravilne PIN številke. Trije poskusi dviga pa so bili zavrnjeni zaradi preseženega dnevnega limita, ki je na kartici določen za dvige na bankomatu.

V nadaljevanju so bile z debetno kartico Mastercard opravljene transakcije na POS terminalu, zadnja ob 21:51:29. POS terminal je deloval v offline načinu, zato vnos PIN številke ni bil potreben. Takšen način delovanja je pogost tudi na križarkah ali letalih. V tem primeru offline način POS terminala predstavlja po mnenju banke naključno tehnično okoliščino, ki ne vpliva na nastanek škode, saj je bila tretji osebi PIN številka znana (kar je razvidno iz dvigov na bankomatu, izvedenih pred plačili na POS terminalu).

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 pobudniku, saj le-ta ni posledica neustreznega ravnanja banke, ampak pobudnika. Slednji je bil ob sklenitvi poslovnega razmerja z banko seznanjen s Splošnimi pogoji poslovanja in se je moral zavedati možnosti zlorabe, v kolikor ni zagotovil ustrezne varnosti osebne številke (PIN). V takem primeru lahko po mnenju banke govorimo o hudi malomarnosti imetnika kartice.

Banka še predstavlja Splošne pogoje poslovanja imetnika kartice, ki ga 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,
- ima kartico vedno pri sebi oziroma pod svojim nadzorom (npr. v restavraciji, v hotelski sobi, v javnih prevoznih sredstvih);
- pri vsaki uporabi kartice ne izpusti iz vidnega polja in ves čas nadzoruje celoten postopek plačevanja s kartico;
- pri vnosu PIN številke mora biti imetnik kartice pozoren na okolico in z drugo roko med vpisovanjem številke PIN vedno zakrivati številčnico;

Splošni pogoji poslovanja določajo tudi, da banka krije škodo, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene kartice, ki imetniku kartice nastane od trenutka blokacije kartice, razen v primeru ko škoda nastane zaradi hude malomarnosti imetnika kartice.

Banka na koncu še poudari, da zaradi dejstva, da je osebna številka (PIN) poznana samo imetniku kartic, lahko z gotovostjo trdi, da pobudnik svoje osebne številke ni zavaroval tako, da bi preprečil njeno nepooblaščeno uporabo. Glede na jasno postavljene zahteve o hrambi finančnih instrumentov in okoliščin zlorabe zato banka vztraja pri svojem stališču, da je zahtevek pobudnika neutemeljen.

nezavezujoče mnenje o spornem razmerju:

Uporabnik plačilnega instrumenta mora zagotovi vse razumne ukrepe, da zavaruje osebne varnostne elemente plačilnega instrumenta, v tem primeri PIN kodo (prvi odstavek 132. člena ZPlaSSIED), brez katere praviloma ni mogoča uporaba bančne kartice. Če zaradi uporabnikovega hudo malomarnega ravnanja (skrajne nepazljivosti) tretja oseba pridobi PIN

kodo njegovega plačilnega instrumenta in ga uporabi v svojo korist, uporabnik sam nosi nastalo škodo (tretji odstavek 137. člena ZPlaSSIED). Dokazno breme, da je uporabnik ravnal hudo malomarno, nosi po določbi tretjega odstavka 148. člena ZPlaSSIED ponudnik plačilnih storitev (v tem primeru banka).

V tej zadevi se je mogoče opreti le na trditve pobudnika, ki zatrjuje, da ne ve, kako je lahko tretja oseba prišla do PIN kode njegove kreditne kartice. Samo sklepanje banke, da brez njegovega takega ali drugačnega sodelovanja (opustitve) to ni mogoče, ne zadostuje kot dokaz za njegovo hudo malomarno ravnanje. Načeloma je zato treba pritrditi pobudniku, da njegovo hudo malomarno ravnanje v zvezi z varovanjem PIN kode ni izkazano.

Pobudnik se je odrekel sodelovanju na naroku. Zato ni bilo mogoče ugotoviti vseh dejstev, pomembnih za oceno, ali je banka odgovorna za sporne transakcije in za katere. Ni bilo mogoče ugotoviti, ali je pobudnik prejel (potisna) sporočila banke o transakcijah, da bi lahko hitreje reagiral na izgubo kartice, ali je potoval še s kom, ki bi lahko potrdil njegove navedbe in tudi ne časovnega poteka vseh dogodkov. Umanjkalo je tudi pojasnilo o visokem limitu na bančni kartici, saj bi bilo ob štirih bančnih karticah pričakovati, da bo limit na kartici za vsakdanja plačila nižji prav zaradi možnosti izgube kartice.

Sklicevanje pobudnika na ravnanje bank, ki so preprečile zlorabo njihovih, prav tako ukradenih kartic, ni prepričljivo. Če je še verjetno, da je oseba, ki je zlorabila kartico, zvedela za PIN kodo kartice z opazovanjem pobudnikovega ravnanja pri kupovanju vozovnice za vlak, pa na ta način ni mogla zvedeti za PIN kode ostalih kartic. Pobudnik bi vsekakor moral konkretneje pojasniti, zakaj so banke zavrnile poskuse plačevanja z ukradenimi karticami.

Pobudniku je sicer mogoče pritrditi, da je šlo za neobičajno sosledje transakcij, ki bi morale vzbuditi pozornost bančnih varovalnih računalniških algoritmov.

Mnenje zaradi nepošetnih pogojev CHF posojila – 19.02.2026

Pobudnik navaja, da je dne 7.11. 2007 sklenil z banko kreditno pogodbo, na podlagi katere mu je banka dala kot kreditojemalcu stanovanjski kredit v znesku 68.000,00 CHF z dobo vračanja 180 mesecev. Po trditvah pobudnika mu banka ob sklepanju kreditne pogodbe ni pojasnila valutnega tveganja in torej ni izpolnila svoje pojasnilne dolžnosti. Banka bi mu morala ob sklenitvi kreditne pogodbe jasno predstaviti vsa tveganja, ki izhajajo iz valutnih klavzul, ter natančno razložiti, kako nihanje tečaja med evrom in frankom lahko vpliva na višino mesečnih obrokov. Kaj takega pa banka v konkretnem primeru ni storila. Tako ravnanje banke naj bi bilo v nasprotju z načelom poštenosti in vestnosti. Pobudnik je kot kreditojemalec prevzel večje tveganje, kot ga je pričakoval ob podpisu pogodbe. Pogoji kreditne pogodbe so bili tako nepošteni.

Pobudnik pojasnjuje, da sodišča v primerih kreditov v švicarskih frankih uporabljajo široko razlago pojasnilne dolžnosti bank. Evropsko sodišče za človekove pravice (ESČP)[4] je v več primerih, npr. primer Paribas, poudarilo, da morajo banke potrošnikom omogočiti oceno ekonomskih posledic pogodbe. To pomeni, da bi banka morala kreditojemalcu jasno pojasniti, kako lahko nihanja tečaja CHF vplivajo na višino mesečnih obrokov ter kako bi takšna tveganja vplivala na finančno sposobnost kreditojemalca. Banka mora torej poskrbeti, da potrošnik ne

[4]Dejansko Sodišče Evropske unije

le razume, da obstaja tveganje, ampak da dejansko razume tudi, kako veliko je to tveganje in kakšne so potencialne posledice za njegovo finančno stanje.

Tudi Vrhovno sodišče RS je v več sodbah, vključno z zadevo, opr. št. II Ips 54/2023 z dne 20.9.2023, jasno podprlo kreditojemalce. Sodišče je ugotovilo, da so bili v takih primerih kreditojemalci zavedeni, saj jim banke niso natančno pojasnile, kako lahko valutna klavzula vpliva na njihov dolgoročni finančni položaj. Ker se kreditojemalci zanašajo na strokovno znanje bank, so upravičeni do natančnih informacij o vseh tveganjih, ki jih prinaša kredit v tuji valuti.

Ker banka pobudniku ni pojasnila valutnega tveganja in torej ni izpolnila svoje pojasnilne dolžnosti, je bila Kreditna pogodba sklenjena pod nepoštenimi pogoji, zaradi česar je ta pogodba nična. V posledici ničnosti Kreditne banka d.d. dolžna pobudniku vrniti preveč plačani znesek v višini 11.542,41 CHF.

Banka, ki zahtevek pobudnika zavrača, je odgovorila, da je opravila pojasnilno dolžnost do pobudnika kot kreditojemalca v skladu s takrat veljavnimi predpisi. Tedaj veljavni ZPotK pojasnilne dolžnosti podrobneje ni opredeljeval. Predvideval je samo splošno obveznost kreditodajalca, da mora ta pred sklenitvijo kreditne pogodbe seznaniti kreditojemalca s pogoji kreditne pogodbe (prvi odstavek 6. člena ZPotK), ki morajo biti sestavljeni v enostavnem in razumljivem jeziku (prvi odstavek 7. člena ZPotK). Prav tako pa je iz 9. točke prvega odstavka 7. člena ZPotK izhajalo, da mora kreditna pogodba, v kateri je obračun vezan na uporabo tuje valute, vsebovati tudi navedbo tuje valute in vrsto tečaja, po katerem se izračunava vrednost v domači valuti. Kreditna pogodba vsebuje vse predstavljene obvezne sestavine.

V zvezi z izbranim kreditom naj bi banka pobudniku pojasnila, da s sklenitvijo kreditne pogodbe prevzema tako obrestno tveganje (pogodbeni stranki sta se dogovorili za obrestno mero, ki je sestavljena iz (spremenljive) referenčne obrestne mere CHF LIBOR in (nespremenljive) obrestne marže), saj se v primeru spremembe referenčne obrestne mere CHF LIBOR lahko spremenijo mesečne anuitete, kot valutno tveganje (pogodbeni stranki sta se dogovorili za kredit, vezan na valuto CHF), saj se v primeru spremembe menjalnega tečaja EUR : CHF lahko spremeni mesečna obveznost (preračunana v EUR) pobudnika. Pobudnik kot povprečen potrošnik bi se moral zavedati, da se menjalni tečaj med domačo in tujo valuto v času spreminja. Na tej podlagi pa se je tudi zavedal oz. bi se moral zavedati, da kredit vezan na tujo valuto, lahko pomeni tveganje (tudi znatno oz. pomembno) za nihanje mesečne obveznosti v protivrednosti domače valute, pri čemer nihanje menjalnega tečaja samo po sebi ni in ne more biti omejeno, kar je splošno znano. Pobudnik bi se torej kot povprečno skrben kreditojemalec ob vseh opozorilih in obrazložitvah mogel in moral zavedati tveganj, ki jih s sklenitvijo takšnega pravnega posla prevzema, prav tako pa bi moral in mogel biti sposoben oceniti ekonomske posledice sklenitve takega pravnega posla za svoje bodoče finančne obveznosti.

Vrhovno sodišče je že zavzelo jasno stališče, da opustitev ali nepravilna izpolnitev pojasnilne dolžnosti sama po sebi še ne vodi do ničnostne sankcije, kajti do sankcije ničnosti pride le, če je ob neizpolnitvi pojasnilne dolžnosti (kar sicer ne velja v predmetni zadevi, saj je banka svojo pojasnilno dolžnosti izpolnila) podana tudi nedobrovernost ter znatno neravnotežje med pravicami in obveznostmi pogodbenih strank, česar pa pobudnik v svoji pobudi niti ne zatrjuje. V trenutku sklenitve kreditne pogodbe v konkretnem primeru ni bilo podano znatno neravnotežje v pravicah in obveznostih pogodbenih strank, banka pa tudi ni ravnala v slabi veri. Iz vsega navedenega torej sledi, da je banka pobudniku predstavila vse lastnosti kredita, za katerega se je odločil, vključno s povezanimi tveganji, prav tako pa je kreditna pogodba vsebovala vse obvezne sestavine skladno s takrat veljavnim ZPotK. Kreditna pogodba je bila

tako sklenjena skladno s predpisi in zavezujoča za vse pogodbene stranke in posledično ne obstoji pravna podlaga, na podlagi katere bi bila banka dolžna pobudniku povrniti preplačan znesek kredita.

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 verjetno utemeljena.

Sodna praksa se je glede veljavnosti kreditnih pogodb, kakršno sta sklenila pobudnik in banka, po daljšem nihanju bolj ali manj ustalila in je sedaj kar precej odmaknjena od besedila Zakona o varstvu potrošnikov, ki je veljal v času sklenitve sporne kreditne pogodbe. Zato se je pri ocenjevanju utemeljenosti pobudnikovega zahtevka smiselno opreti na sodno prakso in ne na besedilo ZVPot.

Vrhovno sodišče RS postavlja zelo visoke zahteve glede pojasnilne dolžnosti bank[5], katere neizpolnitev ob znatnem neravnotežju med pogodbenima strankama utemeljuje ničnost pogodb. Zavzema stališče, da se profesionalna skrbnost ne izčrpa z opozorilom kreditojemalcev na valutno tveganje, vključno s pojasnilom, da se CHF lahko giblje v obe smeri, da sprememba tečaja CHF pomeni spremembo obroka kredita in tudi spremembo dolga, oziroma da se v primeru zvišanja tečaja poveča mesečna obveznost in posledično poveča tudi znesek protivrednosti kredita v EUR, in tudi ne s prikazom valutnih nihanj za obdobje preteklih pet let. Banka mora „opozoriti potrošnike na dejansko stopnjo tveganosti (negotovosti)“, pa čeprav je tudi za Vrhovno sodišče razumljivo, da „je nemogoče napovedovati konkretne dogodke“. Vendar pa je po stališču Vrhovnega sodišča RS pomembno, da banke „dajo vedeti, da niti pretekli trendi oziroma poznavanje minulih dogodkov ne daje zagotovila za napovedovanje bodočih,“ potrebno pa je tudi opozorilo kreditojemalcem, „da ima lahko kredit v tuji valuti zlasti v dolgoročnem obdobju znatne negativne posledice, tudi takšne, ki jih bo (kreditojemalec) težko nosil.“[6]

Pojasnilna dolžnost bank tudi po stališču Vrhovnega sodišča RS vendarle ni neomejena. Presoja se od primera do primera. Odločilno je, da se povprečnemu potrošniku, ki je normalno obveščen ter razumno pozoren in preudaren, omogočiti ne le, da razume, da lahko glede na nihanja menjalnega tečaja gibanje paritete med obračunsko valuto in valuto plačila povzroči neugodne posledice za njegove finančne obveznosti, ampak tudi, da v okviru sklenitve kredita v tuji valuti razume dejansko tveganje, ki mu je izpostavljen v celotnem pogodbenem obdobju, v primeru velikega znižanja vrednosti valute, v kateri prejema dohodke, glede na obračunsko valuto.[7] Stališče velja za povprečnega potrošnika. Samo po sebi je razumljivo, da je potrebna individualizacija pojasnilne dolžnosti. Nepoučeni, z manj izobrazbe in ozkimi življenjskimi izkušnjami, potrebujejo več pojasnil, diplomirani ekonomist z izkušnjami v gospodarstvu nasprotno ne potrebuje skoraj nikakršnih pojasnil.

Navedbe banke o njenih pojasnilih pobudniku, ki temeljijo na določbah ZPotK, niso take, da

[5]Povzeto iz Sodbe in sklepa II Ips 54/2023 z dne 20.9.2023

[6]Tako v 36. točki sodbe II Ips 8/2022 z dne 19.4.2023

[7]Tako v 17. točki sodbe VS RS II Ips 74/2003 z dne 20.3.2024

bi v celoti ustrezale visokim zahtevam, ki jih postavlja Vrhovno sodišče RS. Pritrditi ji sicer kaže, da ob sklenitvi kreditne pogodbe ni bilo neravnotežja med pogodbenimi pravicami in obveznostmi obeh strank, a tako je vseh primerih sklepanja podobnih pogodb. Do neravnotežja, kot ga razume sodna praksa, pride šele s spremembo menjalnih tečajev.

Mnenje zaradi naložbene prevare – 20.02.2026

V pobudi pobudnica navaja, da je bila konec novembra 2025 žrtev spletne prevare, zaradi katere je utrpela veliko finančno škodo. Zaveda se, da je transakcije potrdila sama in sprejema svoj del odgovornosti. Meni pa, da bi morala banka v okoliščinah njenega primera storiti več za zaščito stranke. V zelo kratkem času je namreč izvedla več zaporednih, hitrih, visokih in nenavadnih transakcij prejemniku na tuj račun, kar po njenem mnenju predstavlja značilen vzorec finančnih prevar in hkrati očitno veliko odstopanje od njenega finančnega vedenja. Želi strokovno mnenje o skladnosti ravnanja banke z dobrimi bančnimi praksami in načelom profesionalne skrbnosti ter presojo ali bi bilo v primerih očitnih znakov spletnih prevar upravičeno pričakovati uporabo višjih standardov varstva strank.

Banka zavrača pobudničino zahtevo. Navaja, da je vsa nakazila izvedla pobudnica sama in jih potrdila z močno dvojno avtentikacijo. Plačila je izvedla kot takojšnja plačila, ki jih je banka dolžna zagotoviti svojim strankam na podlagi Uredbe EU o takojšnjih plačilih. V takem primeru ima banka vgrajen sistem preverjanja, ki omogoča, da se ob vnosu plačilnega naloga preveri ujemanje naziva prejemnika z ujemanjem imetnika računa, na katerega se denarna sredstva nakazujejo. Banka je pobudnico opozorila, da se pri njenih nakazilih podatki ne ujemajo, a je pobudnica vseeno nadaljevala s plačili. Banka nato opisuje, da izvaja vse ukrepe za zaznavanje in preprečevanje zlorabe sredstev. Vzpostavljen ima tudi sistem zaznave sumljivih transakcij, vendar v primeru pobudnice kriteriji za zaznavanje sumljivih transakcij niso bili podani. Takoj po prejemu obvestila o sumu prevare je sprožila medbančni postopek za poskus vračila sredstev, a je bil ta žal neuspešen. Banka zaključuje, da je ravnala zakonito, profesionalno in z vso potrebno skrbnostjo, zato zavrača svojo odgovornost za škodo, nastalo pobudnici

Na naroku sta pobudnica in banka vztrajali vsaka pri svojih stališčih in sporazuma med njima ni bilo mogoče doseči. Zato je posrednik v sporu na podlagi določbe drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS izdal to nezavezujoče mnenje. 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 sporno, da je banka izvršila obravnavana nakazila na podlagi pobudničinih pravilno izpolnjenih nalogov. 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) 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 morala (smela) banka zavrniti izvedbo plačilnih nalogov oziroma jo opozoriti na tveganje, torej ni utemeljen.

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 njena sredstva. Samo dejstvo, da so obravnavana plačila odstopala od njenega običajnega denarnega poslovanja, nikakor ni zadosten razlog za ukrepanje banke, zlasti ker je pobudnica nakazila izvedla sama (pri čemer je bila celo opozorjena na to, da se naziv prejemnika ne ujema z nazivom imetnika računa). 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 zlorabe spletne banke – 24.02.2026

Pobudnik zahteva, da mu banka povrne zneske transakcij v skupni višini 14.950,00 EUR, izvršene dne 2.12.2024. Bil je žrtev zlorabe spletne banke, saj sta bili tega dne brez odobritve z njegovega transakcijskega računa na račun Tadeje Kosec izvedeni dve nakazili in sicer prvo nakazilo v višini 8.000,00 EUR in drugo nakazilo v višini 6.950,00 EUR.

Ker pobudnik nobene od navedenih transakcij ni odobril, zaposlen pa je v neposredni bližini poslovalnice banke, je nemudoma odšel v njeno poslovalnico na naslovu Ulica Vita Kraigherja 4, Maribor, kjer se je zglasil okoli 11.00 ure in kjer je zaposlene banki obvestil o neodobrenih transakcijah in takoj podal tudi zahtevek za odpoklic navedenih transakcij. Zaposleni so ga po opravljenem razgovoru napotili na policijo, da poda kazensko ovadbo, kar je tudi storil dne 2. 12. 2024 okoli 11.50 ure na Policijski postaji Maribor I. Kasneje istega dne je od svoje žene Karmen Strnad izvedel, da je bil v času, ko sta bili izvedeni neodobreni plačilni transakciji, izveden vdor v njen službeni računalnik in telefon, ter je tudi sama obvestila banko o sumu zlorabe spletne banke in to že ob 10.57 uri. Ob tem je pomembno, da je Karmen Strnad istega dne okoli 9.00 uri iz službenega računalnika dostopala tudi do svoje zasebne spletne banke pri banki, pri čemer je Karmen Strnad pooblaščena na transakcijskem računu pobudnika, s katerega so bile izvedene neodobrene plačilne transakcije. Policisti so razgovor s Karmen Strnad izvedli dne 4. 12. 2024, o čemer je bil sestavljen uradni zaznamek o zbranih obvestilih. Ob tej priliki je Karmen Strnad policistom izročila tudi mobilni telefon, kasneje pa so policisti zasegli tudi službeni računalnik.

Pobudnik je prepričan, da niti njemu in niti njegovi ženi ni mogoče očitati nobene oblike krivde, da je do izvedbe transakcij prišlo, saj transakcij nista nikoli odobrila, potrošnik pa tudi nima prav nobenega vpliva na to, kakšen sistem varovanja spletne banke oz. spletnih transakcij ima banka vzpostavljen.

Pobudnik dodaja, da so najverjetneje pravilne ugotovitve, da so bile prijave v spletno in mobilno banko izvedene iz enakega IP naslova, saj je pooblaščenka na potrošnikovem računu Karmen Strnad do spletne banke dostopala iz službenega prenosnega računalnika in tudi s

svojega osebnega telefona. Obe napravi pa za dostop do interneta uporabljata enako WI-FI omrežje. Ker je prišlo do nezakonitega ter neodobrenega vdora v službeni računalnik pooblaščenke in posredno do njene spletne banke, se zaradi tega na vseh prijavah izkazuje enak IP naslov.

Banka ne upošteva določbe 148. člen ZPlaSSIED, po kateri zgolj uporaba plačilnega instrumenta, ki jo evidentira ponudnik plačilnih storitev, vključno s ponudnikom storitev odreditve plačil, kadar je to ustrezno, 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 navedenega zakona.

Karmen Strnad je zaradi čudnega obnašanja naprav posumila na spletno prevaro in iz svojega službenega mobilnega telefona (njen osebni telefon je bil zaradi nenehnih ponavljajočih se klicev povsem blokiran in posledično neuporaben) poklicala na tel. št. 0801770, ki jo ima banka navedeno kot kontaktno številko ob sumu prevare. Klic je opravila ob 10:57 uri, kar je samo 2 minuti po izvedeni neodobreni transakciji. Od uslužbenca banke je dobila odgovor, da so bila sredstva v znesku 14.950,00 EUR nakazana iz TRR računa pobudnika na TRR Tadeje Kosec. Po navedbah uslužbenca banke so se v kritičnem trenutku sredstva v znesku 14.950,00 EUR še vedno nahajala na računu Tadeje Kosec in bi jih bila banka s pravočasnim ukrepanjem lahko zablokirala. Prav tako je pobudnik takoj po prejetju obvestila o opravljenih neodobrenih transakcijah bil v približno 10 minutah že v poslovalnici banke na lokaciji Ul. Vita Kraigherja 4, kjer je tudi on obvestil uslužbenca banke o vdoru v spletno banko in zahteval preklic neodobrenih transakcij. V tem času so se neodobreno odtujena sredstva še vedno nahajala na računu Tadeje Kosec, vendar pa so bili po besedah referenta banke že pripravljeni plačilni nalogi za plačilo v tujino. Referent banke je lahko razbral, v kakšnih zneskih so nalogi kreirani in v katere države bodo izvedeni. Po njegovih navedbah sta bila kreirana dva plačilna naloga za tujino, eden na banko v Francijo in eden na banko v Združeno Kraljestvo Velike Britanije in Severne Irske.

Iz navedenih dejstev je po mnenju pobudnika jasno razvidno, da je banka vseskozi spremljala tok denarja in kljub dvojni prijavi spletne prevare in zahtevah pobudnika in pooblaščenke na njegovem računu Karmen Strnad, za odpoklic oz. blokado transakcij, ni storila nič. Imela pa je več kot dovolj časa za ukrepanje. Vse, kar je naredila, je to, da je pobudnika napotila na policijo in šele, ko se je vrnil z policijskim zapisnikom, je ob 11:58 poslala odpoklice za neodobrene plačilne transakcije, za katere pa se je takrat že vnaprej vedelo, da bodo neuspešni. Ob tem pobudnik poudarja, da je v takšnih primerih spletnih prevar ključnega pomena hitro in pravilno ukrepanje banke, ki bi morala plačilne transakcije blokirati takoj po prejemu obvestila o zlorabi in ne šele po tem, ko je pobudnik banki dostavil policijski zapisnik, saj v tem primeru do nakazila sredstev na račune v tujino sploh ne bi prišlo.

Pobudnik še posebej opozarja, da „najbolj bode v oči“, da so se neodobrena plačila prelivala iz njegovega računa na račun Tadeje Kosec, ki je prav tako komitentka banke in naprej v tujino brez njunih odobritev, kar nakazuje na določene pomanjkljivosti in poraja sum na neustrezno varnost sistema, ki ga banka uporablja.

Banka, ki pobudnikov zahtevek zavrača, je odgovorila, da pri izvršitvi domnevno spornih plačilnih transakcij ni bilo mogoče zaslediti kakršnihkoli nepravilnosti, ki bi nastale na strani banke ali zaradi njenega ravnanja oziroma opustitve. Banka ne more biti odgovorna za škodo, ki je nastala pobudniku kot posledica njegovega ravnanja oziroma ravnanja pooblaščenke na njegovem računu. Sporni dve transakciji sta bili namreč dne 2.12.2024 izvedeni preko prijave ge. Karmen Strnad, ki je zavedena kot pooblaščenka na pobudnikovem osebnem računu, pri čemer sta bili prijavi izvedeni ob 10:10 in 10:42 uri.

Za potrebe izvedbe transakcij je bil uporabljen enak IP naslov, kakor ga je pooblaščenka uporabila že pred prevaro. Pobudnikova pooblaščenka je sama izjavila, da je bil na dan izvedbe domnevno spornih transakcij, izvršen ”vdor” v njen službeni računalnik, iz česar je mogoče utemeljeno sklepati, da je do prevare na pobudnikovem računu prišlo v posledici opisanega incidenta, ki pa je nastal na strani pobudnika in ne na strani banke.

Banka nadalje pojasnjuje, da po izvršitvi plačilnega naloga, le-ta postane nepreklicen v smislu določb Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (v nadaljevanju: ZPlaSSIED), in posledično preklic le-tega (brez soglasja prejemnika) ni več možen oziroma banka nima nobenih pooblastil ter bi s tem celo direktno kršila zakon, če bi potem, ko je nalog postal nepreklicen, samovoljno posegala v sredstva na računu prejemnika. Banka je sicer na banko prejemnico nakazila poslala odpoklic plačilnih nalogov, vendar je bil ta žal neuspešen. Banka razen odpoklica že izvršenega plačilnega naloga skladno z ZPlaSSIED nima drugih instrumentov, s katerimi bi lahko dosegla vračilo sredstev s strani tuje banke prejemnika sredstev. Iz tega razloga je bilo pobudniku tudi predlagano, da naj zadevo v nadaljevanju rešuje preko organov kazenskega pregona.

Banka ugotavlja, da je pobudnik sicer podal ustno ovadbo pri policiji, pooblaščenka pa dodatna pojasnila v zvezi s tem, ki so razvidna iz uradnega zaznamka o zbranih obvestilih, vendar pa pobudnik nadalje navaja, da je policiji pooblaščenka izročila svoj mobilni telefon, kasneje pa naj bi ji bil zasežen tudi službeni računalnik. Banka je predlagala, da pobudnik predloži tudi policijske ugotovitve/izsledke eventualne forenzične ali druge preiskave mobilnega telefona in računalnika.

Obveznost v zvezi s plačilnimi instrumenti in osebnimi varnostnimi elementi imetniku nalaga 132. člen ZPlaSSIED, ki 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 zagotovi vse razumne ukrepe, da zavaruje osebne varnostne elemente plačilnega instrumenta.

V nadaljevanju banka opisuje dolžnosti, ki jih uporabniku njenih storitev nalagajo njeni splošni pogoji. Za vse posledice kršitev splošnih pogojev naj bi bil v celoti odgovoren uporabnik. Po njenem prepričanju je mogoče sklepati, da je pobudnikova pooblaščenka neznani tretji osebi razkrila varnostne elemente, ki so omogočili dostop do spletne banke in posledično izvršitev spornih transakcij. Tako ravnanje se šteje kot manj skrbno, kot se pričakuje od povprečno skrbnega človeka, ki je dolžan s tovrstnimi občutljivimi osebnimi podatki, ki so poznani zgolj njemu ali so v celoti pod njegovim nadzorom, ravnati posebej skrbno in jih ne razkrivati neznani tretji osebi. Tudi 137. člen ZPlaSSIED v povezavi s 132. členom ZPlaSSIED-a namreč določa, da uporabnik krije celotno izgubo zneskov zaradi neodobrenih plačilnih transakcij, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledic tega, da uporabnik iz hude malomarnosti ni izpolnil ene ali več obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom, kar se naj bi verjetno zgodilo tudi v obravnavanem primeru pobudnika.

Banka se je v vlogi z dne 6.2.2026 izjavila o dokazilih, ki jih je pobudnikov odvetnik predložil na naroku in v bistvenem ponavlja trditve iz odgovora na pobudo. Navedla je, da je iz dokumentacije razvidno, da je bila prijava v spletno banko pooblaščenke pobudnika, ge. Karmen Strnad, izvedena dne 2.12.2024 ob 10.10 uri in ob 10.42 uri. Po izvedeni prijavi stranka oz. pooblaščenka »vstopi« v spletno banko in v nadaljevanju lahko opravlja transakcije. Obe domnevno sporni transakciji sta bili izvršeni iz pooblaščenkinega računalnika (uporabljen tudi enak IP naslov, kakor ga je pooblaščenka uporabila že pred prevaro). Glede na izjavo pobudnikove pooblaščenk, da je bil na dan izvedbe domnevno spornih transakcij,

izvršen ”vdor” v njen službeni računalnik, je mogoče utemeljeno sklepati, da je do prevare na pobudnikovem računu prišlo zaradi incidenta na napravi, ki je bila v njegovi sferi oz. sferi njegove pooblaščenke in na katero banka ne more vplivati. Dodaja, da pobudnik v postopku ni predložil dodatnih policijskih ugotovitev oz. izsledkov eventualne forenzične ali druge preiskave mobilnega telefona in računalnika.

Glede predložitve fotografije, ki naj bi dokazovala pobudnikov prihod v poslovalnico banke in izpisa klicev v poslovalnico, banka dodaja, da sta bili obe domnevno sporni transakciji izvršeni že pred pooblaščenkinim klicem oziroma pobudnikovim prihodom v poslovalnico in ju banka, kot že opisano v odgovoru, ni mogla več uspešno zaustaviti.

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.

Utemeljenost pobude je odvisna predvsem od odgovora na dve vprašanji:
1) ali je prišlo do vdora in kakšnega neznane tretje osebe v službeni računalnik in telefon pobudnikove žene (npr. namestitev zlonamernega programa v eno ali obe napravi) in
2) ali bi banka po obvestilu, da je šlo za neodobreni transakciji, lahko preprečila njuno dokončanje oziroma odliv sredstev v tujino.

Odgovor na prvo vprašanje lahko da le forenzična preiskava. Banka je pobudnika v odgovoru na pobudo pozvala, naj predloži policijske ugotovitve/izsledke eventualne forenzične ali druge preiskave mobilnega telefona in računalnika, a je poziv ostal brez odgovora.

Če bi bil odgovor na prvo vprašanje pritrdilen in bi bilo ugotovljeno, da je šlo za vdor tretje osebe v elektronske naprave pobudnikove žene brez njenega sodelovanja, bi bilo treba odgovoriti še na drugo vprašanje. Odgovor banke je bil v tem pogledu povsem splošen in neprilagojen konkretnim dejstvom. Ob naznanitvi kaznivega dejanja, ki je bilo še v teku, torej nedokončano, bi morala banka reagirati drugače kot ob običajnih transakcijah, v katere se brez utemeljenega razloga res ne sme vtikati.

Če je prejemnica pobudnikovih sredstev sodelovala pri prenosu prejetih sredstev naprej v tujino, jih mora seveda vrniti pobudniku. Če ni sodelovala, pa iz pojasnil banke ni mogoče razbrati, kako je lahko izvršila plačilne naloge, ki naj bi bili, kot navaja pobuda, po besedah bančnih referentov „že pripravljeni za plačilo v tujino“.

Mnenje zaradi zlorabe spletne banke – 18.03.2026

Pobudnica navaja, da je bila žrtev kriminalne prevare – phishinga. Preko lažnega portala Pošte Slovenije ji je bil poslan direkten link na aplikacijo za potrditev bančnih transakcij Rekono, v katerega so ji storilci vdrli in sami potrdili odtegljaj v višini 674 EUR. Sama Rekono transakcije ni potrdila, nakupa ni opravila, niti ga ni naročila. Kartica je bila ves čas pri njej in storilcem ni dala nobenih podatkov.

Kartico je nemudoma preklicala, ravno tako je preklicala račun Rekono in zablokirala vse e-banke. Svoj telefon je nemudoma resetirala na tovarniške nastavitve ter zbrisala vse aplikacije ter počistila telefon po nasvetu Policije. Rekono je imela naložen na bančno zahtevo kot zaščita pred spletnimi prevarami, vendar očitno Rekono deluje kot programsko orodje za neupravičeno odtegovanje naših sredstev namesto kot zaščita.

Banka je odgovorila, da je bila spletna transakcija opravljena na prodajnem mestu KUWAIT AIRWAYS CORP in potrjena prek aplikacije Rekono. Potrditev transakcije je bila izvedena s kombinacijo uporabe aplikacije Rekono in statičnega gesla, ki ga je pritožnica nastavila ob registraciji v aplikacijo. Banka je preverila transakcijo z dne 15.12.2025 ter ugotovila, da navedene transakcije ni mogoče obravnavati kot neodobrene. Šlo je namreč za zavarovano spletno transakcijo, izvedeno z uporabo vseh varnostnih elementov. Pobudnica je sama potrdila transakcijo preko avtentikacijskega sistema, kjer ni bilo znakov nepooblaščene uporabe kartice.

Banka sklepa, da je pobudnica najverjetneje preko povezave, ki jo je prejela, posredovala vse podatke, ki so bili potrebni za izvedbo zavarovane spletne transakcije. Transakcija je bila potrjena preko Rekono OnePass mobile aplikacije, ki pomeni močno avtentikacijo. Na podlagi preverjenih dejstev in dokumentacije, vezane na sporno transakcijo, bi v primeru, da je šlo dejansko za zlorabo, bilo mogoče pobudnici očitati, da ni postopala 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 njene Mastercard kartice ter oškodovanja v skupnem znesku 674,77 EUR.

Banka predlaga, da pobudnica poskuša zadevo reševati neposredno s prodajnim mestom, kjer naj bi bil nakup opravljen oziroma naročilo izvedeno. 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, 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);
- da 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 zvabljanje (angleško pharming) in lažno predstavljanje (angleško phishing), zaščito pred njimi ter ukrepi ob ugotovljeni zlorabi (poglavje »Pogoji uporabe storitve Mastercard SecureCode«,
- da 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 večkrat 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.

Banka je še pojasnila, da se uporaba storitve Mastercard SecureCode ali Mastercard Identity Check (3-D Secure nove generacije) skladno s Splošnimi pogoji izvaja z uporabo storitve Rekono. To pomeni, da je v okviru varnega spletnega plačevanja uporabnik dolžan ustvariti Rekono uporabniški račun, s katerim ustvari svojo digitalno identiteto. Rekono račun je osnova za prijavo v mobilno aplikacijo Rekono OnePass. Splošni pogoji nadalje določajo, da uporabniški račun Rekono služi prijavi v aplikacijo Rekono OnePass. V aplikacijo uporabnik poveže svoje Mastercard kartice, ki omogočajo 3-D Secure in po uspešni aktivaciji kartic v Rekono OnePass se spletni nakupi potrjujejo izključno znotraj aplikacije Rekono OnePass ali za uporabnike brez pametnih telefonov z uporabo Rekono storitve SMS. To vključuje obvezno avtentikacijo uporabnika z biometrijo ali PIN-om, prikaz celotnih podatkov transakcije (trgovec, znesek) in aktivno odločitev uporabnika za potrditev ali zavrnitev plačila. Za uporabnike, ki ne želijo ali ne morejo uporabljati mobilne aplikacije, je skladno s pogoji na voljo alternativa, da vnesejo prijavne podatke svojega Rekono računa v spletni brskalnik, transakcijo potrdijo z enkratnim geslom, prejetim preko SMS. To pomeni, da Rekono, v obeh različicah, predstavlja popoln in neodvisen mehanizem močne avtentikacije (SCA), ki ga določa PSD2.

V posebni vlogi je pobudnica natančneje opisala dogajanje:

1. Na telefon je dobila lažno sms sporočilo Pošte Slovenija, v katerem je bil link, na katerega naj bi kliknila v zvezi s plačilom manjše vsote za plačilo poštne pošiljke (0,27 EUR).
2. Ker je pričakovala pošiljko s carinske Pošte, je kliknila na link. Avtomatično se sprožilo ´push´ sporočilo aplikacije Rekono, ki je aplikacijo preko njene face-ID avtentikacije odprlo, brez vpisa številke kartic ali česa drugega na kakšni drugi strani.
3. Na ekranu se ji je prikazala Rekono aplikacija, na kateri je bil izpis za 0,27eur, ki ga je potrdila.
4. Takoj za tem je dobila sms s potrdilom, da je plačala 647,77eur.

Pobudnica je tudi pojasnila, zakaj meni, da je možna zgoraj opisana zloraba aplikacije Rekono:
1. Neposredna povezava, ki sproži avtomatično aktivacijo Rekono aplikacije se imenuje ´deep link´ in le-ta neposredno sproži Rekono aplikacijo s klikom na link. Ta postopek naj bi bil povsem verjeten in enostaven.
2. Tudi zamenjava vsote s strani storilcev vdora v Rekono, ki jo na Rekonu potrdiš, se lahko teoretično izvede na več načinov:
- s substitucijo plačila (storilci manipulirajo sistem, da spremenijo vsoto po tem, ko si jo potrdil)
- z manipulacijo transakcije (storilci spremenijo vsoto preden to opazi aplikacija)
- s sproženjem dodatne transakcije na več načinov.
3. Možna naj bi bila tudi preslikava ekrana z lažnim vmesniškim izrisom, a je manj verjetna opcija.

Banka je odgovorila, da opisani scenarij ni združljiv z načinom delovanja Rekono. Sam klik na povezavo ne more samodejno odpreti Rekono aplikacije, kreirati plačilnega naloga, zahtevati potrditve plačila in sprožiti plačilo. Opisani postopek je bolj podoben spletnemu nakupu, kjer kupec vpiše podatke kartice in izvede plačilo, preko Rekono pa potrdi nakup. Opis primera ustreza klasični obliki spletne prevare, pri kateri nepridipravi prek lažnega SMS-sporočila in ponarejene spletne strani uporabnika zavedejo, da vpiše podatke o plačilni kartici. Na podlagi tako pridobljenih podatkov goljufi sami izvedejo nakup/prenos denarja, žrtev v prepričanju, da

bo plačala na primer stroške poštnine, zahtevo potrdi. Tak način delovanja vključuje naslednje korake:
- povezava v SMS sporočilu odpre lažno spletno stran, ki posnema Pošto Slovenije;
- uporabnik na tej strani vnese podatke o kartici;
- goljufi z zbranimi podatki izvedejo transakcijo v višjem znesku;
- prek FaceID avtorizacije žrtev potrdi zahtevo, za katero misli, da je povezana z majhnim zneskom (0,27 EUR), a je potrjeno dejansko plačilo v znesku 647,77 EUR.

Banka je še ponovila svoje navedbe iz odgovora na pobudo (da je pobudnica sama potrdila transakcijo preko avtentikacijskega sistema in najverjetneje preko povezave, ki jo je prejela, posredovala vse podatke, ki so bili potrebni za izvedbo zavarovane spletne transakcije in da ni postopala v skladu z določili Splošnih pogojev glede varovanja kartice pred zlorabo ter da je s tem ravnala hudo malomarno).

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.

Bistvo tega spora je vprašanje, ali je aplikacija Rekono, ki je privzeta aplikacija banke, varna za poslovanje strank ali pa olajša spletne prevare, kot trdi pobudnica. Pobudnica je povsem konkretno opisala, kako naj bi prišlo do spletne prevare in je tudi navedla, zakaj po njenem mnenju do tega lahko pride. Odgovor banke je bil posplošeno nikalen. Po določbi prvega odstavka 148. člena ZPlaSSIED mora ponudnik plačilnih storitev, torej banka, (med drugim) dokazati, da na izvršitev plačilne transakcije ni vplivala nikakršna tehnična okvara ali druga pomanjkljivost storitve, ki jo je opravil, če uporabnik trdi, tako kot v tem primeru, da ni odobril izvršene plačilna transakcij. Banka bi zato morala vsaj predložiti izjavo kakšnega od svojih IT strokovnjakov ali snovalcev Rekono aplikacije, v kateri bi bilo konkretizirano odgovorjeno na očitke pobudnice.

Posrednik v sporu dodaja, da ta kombinirani posredovalno-predlagalni postopek (prvi odstavek 12. člena Pravil), ki je namenjen predvsem poravnavi med strankama, ni primeren za dokazovanje in ugotavljanje takih vprašanj, ki terjajo strokovno znanje s področja informacijske tehnologije (IT). V sodnem postopku se za taka vprašanja praviloma postavi izvedenec. Po določbi tretjega odstavka 148. člena ZPlaSSIED mora ponudnik plačilnih storitev zagotoviti dokaze, da je uporabnik plačilne storitve ravnal goljufivo, s prevaro ali hudo malomarno. Samo zatrjevanje, da je pobudnica ravnala hudo malomarno (skrajno nepazljivo), ne zadostuje. Banka bi morala vsaj izkazati, ne le trditi, da je pobudnica sama vnesla vse podatke, ki so bili potrebni za izvedbo zavarovane spletne transakcije.

Mnenje zaradi neodobrenih transakcij – 18.03.2026

Pobudnik navaja, da sta bili dne 17. 12. 2025 z njegovo debetno kartico izvedeni dve zaporedni kartični transakciji v enakem znesku (dvakrat po 888,00 EUR), v zelo kratkem časovnem razmiku, pri tujem ponudniku, povezanem s kripto storitvami (MoonPay). Transakciji sta izrazito odstopali od njegovega običajnega vzorca kartičnega poslovanja. Transakcij ni potrdil z namenom nakupa ali investiranja, temveč v prepričanju, da potrjuje prejem plačila za prodajo artiklov. Šlo je za zavajanje tretjih oseb, kar je potrjeno tudi s policijskim zapisnikom. Pobudnik ne zanika, da brez

njegove potrditve transakciji ne bi bili izvedeni, meni pa, da zgolj tehnična potrditev ne more biti edini kriterij za presojo odgovornosti banke, ki ji očita:
- da ni pojasnila, zakaj pri očitno neobičajnih in tveganih transakcijah niso bili uporabljeni dodatni preventivni ukrepi,
- da ni pojasnila, zakaj kot komitent ni bil kontaktiran pred ali med izvedbo transakcij,
- da ni pojasnila, ali je bil preverjen prejemnik sredstev in ali gre za znan vzorec goljufije,
- da se ni opredelila do vprašanja dolžne skrbnosti in proaktivnega ravnanja banke.

Na pobudo banke se je pobudnik obrnil tudi na procesni center Bankart d.o.o., ki mu je pisno odgovoril, da razpolaga z informacijami v zvezi s postopkom obravnave transakcij, vendar jih kot procesni center posreduje izključno banki. Kljub temu mu banka teh informacij ni posredovala, kar dodatno omejuje njegovo možnost preverbe pravilnosti in celovitosti postopka.

Kot dolgoletni komitent banke in uporabnik Premium paketa je utemeljeno pričakoval višjo stopnjo skrbnosti, nadzora in proaktivne obravnave v primeru očitno neobičajnih in tveganih transakcij. Čeprav se zaveda, da Premium paket ne daje posebnih pogodbenih pravic glede povračila sredstev, pa po njegovem mnenju krepi legitimno pričakovanje povečane pozornosti banke pri zaznavi morebitnih zlorab.

Pobudnik poudarja, da jedro spora ni vprašanje, ali sta bili transakciji tehnično potrjeni, temveč ali je banka v konkretnih okoliščinah ravnala z dolžno skrbnostjo in ali je upravičeno v celoti prevalila odgovornost za nastalo škodo nanj, kljub priznanju, da gre za primer prevare z zavajanjem. Meni, da obstajajo elementi deljene odgovornosti, ki jih banka v notranjem postopku ni vsebinsko obravnavala.

Banka, ki zahtevek za povrnitev prenesenih sredstev zavrača, navaja, da iz prvotne pritožbe pobudnika izhaja, da se je prvič registriral na spletni strani Bolha, ker je želel prodati dva smučarska artikla. Po objavi oglasa sta ga preko aplikacij Viber in Whatsapp kontaktirala domnevna kupca in mu predlagala, da bi nakup opravila preko storitve „Brez skrbi“ s kurirsko dostavo GLS. Pobudnik jima je posredoval svoj elektronski naslov, ker naj bi na ta način oddala naročilo. V nadaljevanju je pobudnik prejel SMS sporočilo in ki ga je verjetno preko povezave vodilo do elektronske denarnice, kjer je transakciji potrdil.

V banki so pobudniku skušali pomagati pri vračilu izvedenih plačil na način, da bi s pomočjo procesnega centra Bankart d.o.o., ki za banko izvaja procesiranje transakcij in posredovanje finančnih reklamacij, sprožili finančni reklamaciji do prodajnega mesta. Vendar je procesni center na podlagi pregleda dokumentacije in dejstev, vezanih na potrditev transakcij, banko obvestil, da v danem primeru finančnih reklamacij ni mogoče sprožiti, saj je šlo za zaščiteni transakciji, potrjeni v mobilni denarnici z opravljeno močno avtentikacijo stranke, 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.

Dne 17.12.2025 sta bila s pobudnikovo debetno kartico Mastercard opravljena na prodajnem mestu dva nakupa, obakrat v višini 888,99 EUR, ki sta bila potrjena v njegovi elektronski denarnici. Prvi nakup je bil potrjen ob 09:13:24 uri, drugi ob 09:25:35 uri.

Banka pojasnjuje, da je platforma MoonPay legitimna in mednarodno priznana storitev, ki je namenjena nakupu in prodaji kriptovalut. Transakciji, ki ju je izvedel pobudnik, se zato ne štejeta kot visoko tvegani, saj je šlo za plačili na preverjeno platformo.

Banka poudarja, da je pobudnik na lažno spletno stran „GLS-Slo, potrditev dostave“ vnesel zelo občutljive podatke in sicer: svoje osebne podatke, številko debetne kartice in tudi CVV številko, ki je zapisana na hrbtni strani kartice. Po vnosu podatkov je v elektronsko denarnico prejel plačili in ju tudi potrdil. Pred potrditvijo transakcije v elektronski denarnici se na zaslonu izpiše naziv prodajnega mesta in znesek nakupa. Če pobudnik podatkov ne bi delil z neznanimi osebami, zahteve po potrditvi plačila ne bi dobil.

Banka je pobudniku v zvezi z nevarnostjo prevar poslali več elektronskih sporočil. Izpostavlja tri od poslanih sporočil, ki jih je pred 17.12.2025 poslala na pobudnikov e-naslov februarja, julija in oktobra lanskega leta.

Banka se sklicuje tudi na določbe ZPlaSSIED. V 136. členu plačnikovemu ponudniku nalaga odgovornost za izvršitev plačilne transakcije brez plačnikovega soglasja za izvršitev in obveznost povrnitve zneska neodobrene plačilne transakcije. Vendar pa hkrati isti člen v 4. odstavku določa, da se plačnikov ponudnik lahko razbremeni odgovornosti za izgubo zneskov iz drugega in tretjega odstavka tega člena:
1. v tistem delu, ko izgubo krije uporabnik v skladu s 137. členom tega zakona, ali
2. če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere ponudnik plačilnih storitev ne more vplivati oziroma bi bile posledice takšnih okoliščin kljub vsem nasprotnim prizadevanjem ponudnika plačilnih storitev neizogibne.

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 sta bili transakciji potrjeni v elektronski denarnici z uporabo močne avtentikacije pobudnika. Ker ni šlo za neodobreni plačilni transakciji, v banki odgovornost v celoti zavračajo. 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 lahkomiselno.

Banka še dodaja, da transakcija, ki je bila avtorizirana, ne more ustaviti in plačila prodajnemu mestu ne more 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 je delno utemeljena.

Določbe ZPLaSSIED ne dajejo opore za odgovornost banke za transakciji, izvedeni dne 17.12.2025. Ravnanje pobudnika, ki je na zahtevo neznanih kupcev posredoval osebne in bančne podatke na lažno spletno stran in izvedel postopek, potreben za avtentikacijo plačila, je bilo skrajno nepazljivo, saj je vsakomur znano, da to ni potrebno, če nekdo nastopa kot prodajalec in ne kot plačnik.

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).

Vendar pa se dolžnosti banke ne izčrpajo z obveznostmi, ki so določene v ZPLaSSIED. Kot skrbnik sredstev svojih strank, mora banka vzpostaviti varovalne mehanizme, ki njene stranke vsaj v razumni meri varujejo tudi pred goljufi. Ko računalniški algoritmi zaznajo sumljive okoliščine transakcije, morajo sprožiti dodatne varovalke, npr. zahtevati dodatno potrditev transakcije.

V tej zadevi plačilo na MoonPay sicer ni bilo sumljivo in ni terjalo dodatne potrditve pobudnika, saj gre za uveljavljeno platformo za nakup in prodajo kripto valut, drugače pa bi bančni računalniški algoritmi morali obravnavati dvojnost istega plačila. Ker sta bili opravljeni dve identični transakciji na istem prodajnem mestu v kratkem časovnem razmaku, bi to moralo sprožiti varovalne mehanizme banke.

Mnenje zaradi neodobrenih transakcij – 18.03.2026

Pobudnik navaja, da dveh transakcij, opravljenih dne 13.11.2025, v skupnem znesku 2.242,70 EUR, ni opravil sam in ni nikogar pooblastil, da jih opravi v njegovem imenu. Transakciji sta bili izvedeni na prodajnih mestih Skrill779 in SKR*Skrill z njegovo debetno kartico MasterCard. Banka je njegovo pritožbo obravnavala, vendar je zavrnila možnost finančne reklamacije, saj sta bili transakciji potrjeni v elektronski denarnici, kar pa še ne pomeni, da je bila avtorizacija legitimna.

Podatkov PIN in davčne številke ni posredoval tretjim osebam. Takoj po „incidentu“ je ob 20:37 kontaktiral banko in zahteval blokado kartice ter stornacijo transakcij. Primer je prijavil policiji in na CERT.si. Za enak primer dne 18.6.2025, kjer je bil prav tako žrtev spletne prevare, in je bil znesek prav tako avtoriziran, čeprav ga ni on avtoriziral, so bila sredstva vrnjena. V takih primerih je torej sredstva mogoče povrniti.

Pobudnik se sklicuje tudi na sodno prakso. V primeru SEU C-287/19 je poudarjeno, da tiha ali tehnična privolitev brez jasnega soglasja uporabnika ni zadostna. Enako sodba VSL I Cpg 82/2019 navaja, da huda malomarnost pomeni ravnanje, ki ne upošteva niti tistega, kar bi v dani situaciji upošteval vsakdo. Okoliščina, da je bila pametna kartica vstavljena v čitalec, preden se je vklopil monitor ali zagnana spletna banka, ne zadosti niti kriterijem za lahko malomarnost.

Po mnenju pobudnika žrtev phishinga ali lažne spletne strani ne ravna hudo malomarno. Odgovornost naj bi bila na strani banke, da zagotovi zadostno varnost sistema in povračilo sredstev. Banka v konkretnem primeru ni ustavila sumljive transakcije na takojšnjo pobudo komitenta, ni preverila plačnika pri vzorcih plačil in ni ustavila plačila, ko jo je k temu kot potrošnik nemudoma pozval. Navaja še nekatera stališča IRPS.

Banka, ki zahtevek za povračilo sredstev zavrača, navaja, da so pobudniku skušali pomagati pri vračilu izvedenih plačil na način, da bi s pomočjo procesnega centra Bankart d.o.o., ki za banko izvaja procesiranje transakcij in posredovanje finančnih reklamacij, sprožili finančni reklamaciji do prodajnega mesta. Vendar je procesni center na podlagi pregleda dokumentacije in dejstev, vezanih na potrditev transakcij, banko obvestil, da v danem primeru finančnih reklamacij ni mogoče sprožiti, saj je šlo za zaščiteni transakciji, potrjeni v mobilni denarnici z opravljeno močno avtentikacijo stranke.

V primerih potrditve transakcije v elektronski denarnici gre 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 elektronski 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. Prva transakcija v višini 1.111,10 EUR je bila opravljena dne 13.11.2025 ob 19:46:33, druga v višini 1.131,60 EUR ob 19:55:48 uri. Obe sta bili potrjeni v pobudnikovi elektronski denarnici.

Banka pojasnjuje, da se kartične transakcije procesirajo skozi kartično shemo Mastercard/Visa in ne skozi SEPA ali SWIFT sisteme. Zato je edini mehanizem, ki ga banka lahko uporabi, ko je opravljena kartična transakcija, finančna reklamacija preko kartične sheme. To je bilo tudi storjeno. Vendar je Bankart banko po pregledu dokumentacije obvestil, da posredovanje finančnih reklamacij iz naslova zlorabe ni bilo mogoče posredovati, saj sta bili obe transakciji potrjeni v pobudnikovi elektronski denarnici. Banka še dodaja, da transakcije, ki je bila avtorizirana, ne more ustaviti in plačila prodajnemu mestu ne more 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. Nadalje še pojasnjuje, da je platforma Skrill legitimna in je namenjena pošiljanju in prejemanju denarja in deluje podobno kot PayPal. Transakciji, ki ju je izvedel pobudnik, se zato ne štejeta kot visoko tvegani, saj je šlo za plačili/prenosa na preverjeno platformo.

Banka navaja, da je pobudnik dne 13.11.2025 poklical na Kontaktni center in agentki povedal, da je zaradi lastne nepazljivosti vpisal številko bančne kartice in podatke o kartici, ker je preko spletne strani Bolha – Brez skrbi prodajal artikel. V telefonskem pogovoru je pobudnik povedal, da ga je kontaktiral domnevni kupec, ki mu je povedal, da mu bo znesek najprej poslan le v preverjanje in da naj bi mu bil potem ta vrnjen nazaj, kar pa se ni zgodilo. Zato mu je agentka ob njegovem klicu takoj blokirala kartico in ga napotila na policijo. Banka izpostavlja, da je pobudnik v telefonskem pogovoru potrdil, da je na lažno spletno stran vnesel zelo občutljive podatke o kartici. Po vnosu podatkov je v elektronsko denarnico prejel plačili in ju tudi potrdil. Ob tem banka poudarja, da se pred potrditvijo transakcije v elektronski denarnici, na zaslonu izpiše naziv prodajnega mesta in tudi znesek nakupa. Če pobudnik podatkov ne bi delil z neznanimi osebami, zahteve po potrditvi plačila ne bi dobil. Obenem pa je potrebno tudi po tem, ko stranka prejme v elektronsko denarnico potrditev nakupa, skrbno preveriti tako znesek kot naziv prodajnega mesta.

Banka dodaja, da je pobudniku v zvezi z nevarnostjo prevar poslali več elektronskih sporočil. Izpostavlja tri, ki mu jih je poslala v februarju, juliju in oktobru 2025.

Banka se sklicuje še na določbe ZPlaSSIED. Navaja, da je v 136. členu plačnikovemu ponudniku naložena odgovornost za izvršitev plačilne transakcije brez plačnikovega soglasja za izvršitev in obveznost povrnitve zneska neodobrene plačilne transakcije. Vendar pa hkrati isti člen v 4. odstavku določa, da se plačnikov ponudnik lahko razbremeni odgovornosti za izgubo zneskov iz drugega in tretjega odstavka tega člena:
1. v tistem delu, ko izgubo krije uporabnik v skladu s 137. členom tega zakona, ali
2. če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere ponudnik plačilnih storitev ne more vplivati oziroma bi bile posledice takšnih okoliščin kljub vsem nasprotnim prizadevanjem ponudnika plačilnih storitev neizogibne. 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 sta bili transakciji potrjeni v elektronski denarnici z uporabo močne avtentikacije pobudnika. Ker ni šlo za neodobreni plačilni transakciji, banka odgovornost v celoti zavrača. 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 lahkomiselno.

Na koncu banka še pojasnjuje, da je šlo v primeru, na katerega se sklicuje pobudnik za drugačno situacijo. Banka je za transakciji, ki sta bili izvedeni dne 7.6.2025 v višini 10,00 EUR in dne 16.6.2025 v višini 50,00 EUR na spletni strani Google ADS lahko posredovala finančni reklamaciji,

ker je šlo za neodobreni transakciji in nista bili dodatno avtenticirani.

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.

Pobudnik ni zanikal navedb banke, da je poklical njen kontaktni center in agentki povedal, da je zaradi lastne nepazljivosti vpisal številko bančne kartice in podatke o kartici, ker je preko spletne strani Bolha – Brez skrbi prodajal artikel. Kontaktiral naj bi ga domnevni kupec, ki mu je povedal, da je pobudnikovo nakazilo potrebno zaradi preverjanja in mu bo nakazani znesek vrnjen. Ravnanje pobudnika, ki je na zahtevo neznanega kupca posredoval osebne in bančne podatke na lažno spletno stran in potrdil plačili, je bilo skrajno nepazljivo, saj je vsakomur znano, da to ni potrebno, če nekdo nastopa kot prodajalec in ne kot kupec (plačnik).

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

Skrill je digitalna denarnica, ki omogoča online plačila, prenose denarja in shranjevanje sredstev v različnih valutah. Uporablja se podobno kot PayPal ali Revolut in zato plačevanje preko Skrill ne more biti sumljivo za banko, ki zato ni imela razloga za preprečitev plačila ali alarmiranje pobudnika.

Mnenje zaradi neodobrenih transakcij – 18.03.2026

Pobudnik navaja, da je bil dne 27. 10. 2025 v Parizu žrtev manipulacije POS-terminala v taksi vozilu z oznako TAXI PARISIEN. Ob plačilu je bil na zaslonu plačilnega terminala ves čas prikazan znesek 20,00 EUR. Plačilo je izvedel s kartico Mastercard in vnesel PIN-kodo, s čimer je bila potrjena le identiteto plačnika, ne pa višina transakcije. Znesek za plačilo 20.00 EUR, naj bi videla tudi njegova žena. Kasneje se je izkazalo, da je bila transakcija izvedena v znesku 1.980,00 EUR pri trgovcu SARL LATASA PLOMBERIE (nekakšno podjetje za vodovodne usluge), ki ni registrirano kot taksi operater. Šlo naj bi za tipičen vzorec kartične prevare, pri kateri pride do preusmeritve ali manipulacije POS-terminala in obdelave plačila pri neustreznem oziroma nepovezanem trgovcu.

Pobudnik pojasnjuje, da v Franciji ni zakonske obveznosti, da bi trgovec sistematično izdal ali natisnil račun (ticket de caisse) za nakup pod 25 EUR (TTC – z DDV), razen v posebnih primerih. Francoski zakon "Loi AGEC 2020-105 du 10 février 2020 , v svojem 49 členu zakona, glede tiskanja računov v odstavku Code de l'environnement (člen L. 541-15-10, IV pravi: Od 1. avgusta 2023 je prepovedana sistematična (avtomatična) tiskanje in izročanje naslednjih dokumentov…v drugi alineji pa: 2. Računi za plačilo s kartico (tickets de carte bancaire). Zato računa nima in ga ne more predložiti.

Banka je sicer sprožila „chargeback" postopek, ki je potekal pod referenčno številko CB-750676608-01, vendar banki očita, da:
- ni bil sproti obveščen o poteku postopka,
- ni prejel vpogleda v komunikacijo med banko in acquirerjem,

- banka ni uporabila vseh razpoložljivih stopenj postopka (predarbitraža, arbitraža),
- pri odločitvi ni bila upoštevana celotne predložena dokumentacija,
- je banka napačno uporabila pravila Mastercard glede PIN transakcij.

Banka, ki zahtevek za vračilo zneska 1.980,00 EUR zavrača, navaja, da je na podlagi analize primera ter razpoložljive dokumentacije ugotovila sledeče:
- sporna transakcija je bila izvedena kot card-present POS transakcija,
- avtorizacija je bila opravljena z vnosom osebne PIN kode,
- sodelujoča banka na strani trgovca (acquirer) je posredovala kopijo POS potrdila (slip), ki potrjuje izvedbo transakcije v znesku 1.980,00 EUR,
- v postopku ni bilo predloženo nobeno dokazilo, ki bi izkazovalo drugačno dejansko višino zneska,
- acquirer je spor zavrnil kot procesno neustrezno vložen, saj formalni pogoji za nadaljevanje postopka niso bili izpolnjeni.

Banka se sklicuje na Splošne pogoje poslovanja z kartico Mastercard (v nadaljevanju: Splošni pogoji), ki v poglavju »Uporaba kartice« (stran 3) določajo , da plačilo blaga ali storitev na prodajnem mestu uporabnik potrdi z vnosom PIN-a na terminalu POS ali s podpisom slipa. Podpis na slipu mora biti identičen podpisu na kartici. S podpisom oziroma z vpisom PIN-a uporabnik potrjuje pravilnost zneska in jamči za odobritev plačilne transakcije. To naj bi pomenilo, da je pobudnik z vnosom PIN kode potrdil znesek, ki je bil ob potrditvi prikazan na POS terminalu, ter s tem izrecno odobril transakcijo.

Isto poglavje Splošnih pogojev nadalje določa tudi: »Zaradi varnosti poslovanja mora uporabnik skrbeti, da vsi postopki potekajo v njegovi navzočnosti.« To naj bi pomenilo, da mora uporabnik pred potrditvijo transakcije preveriti znesek in nadzorovati potek transakcije. Splošni pogoji v istem poglavju določajo tudi, da je prodajno mesto uporabniku dolžno izročiti potrdilo o plačilu (slip), uporabnik pa ga mora hraniti za lastno evidenco o porabi. V konkretnem primeru takšno potrdilo s strani pritožnika ni bilo predloženo. Pobudnik sicer v svojih navedbah opozarja na to, da naj trgovci v Franciji pri nižjih zneskih ne bi bili dolžni izdati računa, banka poudarja, da postopkovna pravila mednarodnega kartičnega sistema ne temeljijo na lokalni zakonodaji posamezne države, temveč na potrebnih dokazilih, ki objektivno izkazujejo zatrjevani pravilni znesek transakcije. V obravnavanem primeru pobudnik ni predložil nobenega dokumenta ali drugega dokazila, iz katerega bi izhajal znesek 20,00 EUR, zato nadaljevanje postopka ni bilo dopustno.

Banka dodaja, da nima tehnične možnosti vpogleda v znesek, ki je ob transakciji prikazan na zaslonu POS terminala, temveč razpolaga izključno s podatki iz avtorizacijskega procesa ter dokumentacijo, ki jo v postopku predloži pridobitelj (acquirer). Zato banka lahko presoja le na podlagi formalnih dokazil (slip in PIN-verificirana avtorizacija), ne pa na podlagi subjektivnih okoliščin ali kasnejših zaznav uporabnika. Reklamacijski postopki se vodijo skladno s pravili mednarodnega kartičnega sistema Mastercard, ki med drugim določajo, da mora banka izdajatelj v primeru zatrjevanja napačnega zneska (transaction amount dispute) predložiti dokazilo o pravilnem znesku, npr. račun, potrditev trgovca, pisno komunikacijo o dogovorjeni ceni ali drugo dokumentacijo, ki objektivno izkazuje pravilni znesek transakcije.

V obravnavanem primeru banka ni prejela nobenega dokazila, ki bi izkazovalo znesek 20,00 EUR, medtem ko je acquirer predložil slip in PIN-verificirano avtorizacijo za znesek 1.980,00 EUR. Iz tega razloga in na tej podlagi je bil reklamacijski postopek pravilno zaključen kot procesno neveljaven.

V pisni vlogi, vloženi po naroku, je ponudnik poudaril, da spor ni o tem, ali je kartico uporabljal on in ali je bil vnesen PIN – to je dejstvo. Spor je o vprašanju, ali je bil znesek 1.980 EUR ob potrditvi na POS terminalu dejansko prikazan in s tem informirano odobren. Vztraja, da je bil ob potrditvi prikazan znesek približno 20 EUR, ne pa 1.980 EUR. To je ključno dejansko vprašanje, od katerega je odvisna pravna kvalifikacija transakcije – ali gre za odobreno ali neodobreno plačilno transakcijo po ZPlaSSIED. Ker zatrjuje, da znesek 1.980 EUR ni bil razkrit, naj bi bilo dokazno breme na banki, da njegove trditve ovrže z ustreznimi podatki. Ker banka nikjer ne zatrjuje, da bi z njegove strani obstajal element prevare ali hude malomarnosti, naj ne bi bilo zakonske podlage po 137. členu ZPlaSSIED, da on nosi posledice transakcije. Pobudnik je predlagal, da banka predloži:
- Mastercard network authorization log in clearing log za transakcijo z dne 27. 10. 2025 (RRN: 530013646287, STAN: 000001), vključno s preverbo, ali je bil po prvotni avtorizaciji izveden kakršen koli adjustment (sprememba zneska) ali ponovna obdelava v clearing fazi,
- originalni račun (facture/invoice) z opisom storitve in MCC kodo trgovca,
- preveritev identitete trgovca (SARL LATASA PLOMBERIE), preveritev dejavnosti in skladnosti z naravo opravljene storitve in morebitnimi prijavami nepravilnosti ali kompromitiranosti za predmetni terminal.

Banka je odgovorila, da “Mastercard network authorization log” in “clearing log” ne more predložiti, ker gre za zaupne sistemske zapise kartičnega omrežja Mastercard, ki se izmenjujejo izključno med pridobiteljem (acquirerjem), procesnim centrom in kartičnim omrežjem. Banka kot izdajatelj kartice jih kot članica kartičnega sistema ne sme razkriti tretjim osebam. Navedeni avtorizacijski in klirinški zapisi vsebujejo podatkovne elemente (npr. DE podatkovna polja, ICC chip data, Track 2 Data), ki so v skladu z Mastercard Rules ter pogodbami med Mastercard in Banke opredeljeni kot zaupni podatki (“Confidential Information”). Banka teh podatkov pogodbeno in varnostno ne sme razkriti tretjim osebam, zato dokumentov v IRPS postopku ne more predložiti.

Z originalnim računom z opisom storitve in MCC (Merchant Category Code) kodo banka ne razpolaga, saj gre za dokument, ki nastane izključno v razmerju med trgovcem in kupcem. MCC koda je del avtorizacijskega podatkovnega zapisa, ne pa POS potrdila, zato na POS slipu ni prikazana. MCC koda določa banka trgovca (pridobitelj - acquirer) v postopku kategorizacije trgovca. Podatek o MCC kodi ni element, ki bi vplival na obravnavo spora o višini zneska. V postopku je bil predložen uradni POS slip, ki je edino relevantno dokazilo o znesku transakcije v okviru predmetnega postopka.

Banka kot izdajatelj kartice nima pristojnosti preverjati:
- ali ima tuji trgovec taksi licenco,
- zakonitost njegove dejavnosti,
- ali morebitnih prijav nepravilnosti za posamezni terminal.
Banka lahko preveri le tiste podatke, ki so del kartičnega sistema, kar je bilo v postopku že storjeno.

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 prehiteva s prevalitvijo dokaznega bremena na banko. Najprej bi moral on dokazati,

da je bil v trenutku, ko je plačeval z bančno kartico, na POS terminalu taksista prikazan znesek 20 EUR, in šele nato bi dokazno breme prešlo na banko, da dokaže, da je bil prikazan drugačen znesek.

Posrednik v tem sporu verjame pobudniku, da je na POS terminalu videl znesek 20 EUR, vendar to ne zadostuje za zaključek, da je prišlo do napake pri prenosu sredstev s pobudnikovega računa, za kar bi odgovarjala banka, pa čeprav bi bil dejanski vzrok pri Mastercardu (globalnemu podjetju za obdelavo plačil). Najverjetneje je šlo za zaenkrat še neugotovljeno manipulacijo s POS terminalom.

Ta kombinirani posredovalno-predlagalni postopek (prvi odstavek 12. člena Pravil), ki je namenjen predvsem poravnavi med strankama, ni primeren za dokazovanje in ugotavljanje zapletenih dejanskih in tehničnih vprašanj, ki terjajo zaslišanje prič, postavitev izvedencev, poizvedbe v tujini ipd. Zavzeto mnenje zato lahko temelji zgolj na podlagi razpoložljivih dokazih in sklepanju po splošnih življenjskih izkušnjah.

Pobudnik utemeljeno zatrjuje, da banka ni storila vsega, kar ji omogoča postopek „*chargeback*“ pri Mastercardu. Ta temelji v bistvenem na tem, da mora trgovec (prejemnik plačila) izkazati utemeljenost plačila, npr. s svojim računom. Če tega ne izkaže, je zahtevek za vrnitev plačanega zneska utemeljen. Če nekaj sicer predloži, a ni prepričljivo za banko plačnika, lahko ta začne predarbitražni in na koncu še arbitražni postopek, v katerem dokončno odloči Mastercard. Banka je navedla le, da niso bili izpolnjeni formalni pogoji za začetek postopka, ker pobudnik ni predložil računa taksista, ne da bi predstavila pravilo Mastercarda, ki tako določa.

Na podlagi informacij, dosegljivih na internetu, torej splošno znanih informacijah, čeprav ne nujno dovolj zanesljivih, banki ni mogoče pritrditi, da so obstajale ovire za začetek „*chargeback*“ *postopka*. V Franciji ni splošne obveznosti izdajanja računov, kot je to zakonsko določeno npr. v Sloveniji. Temu so prilagojena tudi pravila Mastercard. Reason code 4834 je namenjen situacijam, kjer trgovec ni prikazal zneska ali znesek ni bil potrjen ali ni bil razumen ali ni bil skladen s pričakovanim. V takih primerih je nekakšno dokazilo sicer potrebno, a ne nujno račun, kot meni banka. Potrebno je bilo sodelovanje s pobudnikom, ki pa ga ni bilo.

Mnenje zaradi neodobrenih transakcij – 19.03.2026

Pobudnik navaja, da je bilo dne 9. in 10. 12. 2025 z njegovega transakcijskega računa in z računa, na katerega je pooblaščen, izvedenih 18 zaporednih plačilnih transakcij v skupni vrednosti 42.394,33 EUR, ki jih ni odobril. Banka d.d. je njegov zahtevek zavrnila z obrazložitvijo, da so bili pri izvršitvi transakcij uporabljeni osebni varnostni elementi, zato naj bi on nosil odgovornost. Takšno stališče banke je po njegovem mnenju neutemeljeno. Zanika, da bi komurkoli razkril PIN številko, gesla ali druge varnostne elemente. Dostop do računa je bil po vsej verjetnosti pridobljen s tehničnim vdorom v njegovo napravo. Banka ni predložila nobenega dokaza o njegovi hudi malomarnosti ali aktivni vpletenosti v zlorabo, kot to zahteva zakonodaja. Obseg in zaporedje 18 transakcij v kratkem časovnem obdobju naj bi jasno predstavljata neobičajen in tvegan vzorec, ki bi moral sprožiti dodatne varnostne mehanizme banke. Dejstvo, da do tega ni prišlo, kaže na pomanjkljivosti v sistemih za spremljanje transakcij. Transakcije so bile izvedene na podlagi nepopolnih podatkov o prejemniku, kar dodatno kaže na znižane varnostne standarde pri obdelavi visokih zneskov.

Banka, ki očitke pobudnika zavrača, uvodoma zatrjuje, da so trditve in očitki pobudnika

pavšalni, pomanjkljivi, brez navajanja konkretnih dejstev, medtem ko ustreznih trditev in dokazov, ki bi narekovali odgovornost banke kot ponudnika plačilnih storitev niti ne poda.

Banka se sklicuje na policijski zapisnik z dne 10. 12. 2025, iz katerega je razbrati, da je pobudnik dne 9. 12. 2025 prejel klic neznanega moškega, ki mu je povedal, da ima denar v bitcoinih, ki bi mu ga nakazali. Klicatelj je pobudniku poslal elektronsko sporočilo, med pogovorom pa je pobudnik kliknil na povezavo v elektronskem sporočilu, ki mu je odprla sliko, na kateri je bilo njegovo ime in stanje na računu. Pobudnik je navedel, da ve, da ni vlagal v bitcoine in da jih nima, šel je „ven iz tega“ in rekel, da ni zainteresiran. Zatrjeval je, da ni dajal nobenih podatkov. Kot je navedeno v policijskem zapisniku, sta s policistom pogledala pobudnikov telefon in ugotovila, da je bilo spremenjeno geslo na pobudnikovem Google računu, v galeriji pa sta opazila zajem zaslona, iz katerega se vidi, da gre za zajem zaslona HopToDesk. Iz navedenega po mnenju banke izhaja, da je imel pobudnik očitno na telefonu naloženo aplikacijo HopToDesk (t.j. aplikacija za oddaljen dostop), ki je storilcem omogočila oddaljen dostop do pobudnikove naprave in s tem tudi do podatkov v napravi ter upravljanje z napravo. Kot izhaja iz Izpisa podatkov o zahtevah, so bili preko pobudnikove mobilne banke mBank@Net vneseni plačilni nalogi, s katerimi je pobudnik sam oziroma tretja oseba, ki mu je slednji razkril vse potrebne podatke oziroma svoje osebne varnostne elemente, potrebne za dostop do mobilne banke, banki odredil izvršitev desetih plačilnih transakcij z njegovega transakcijskega računa v skupnem znesku 27.573,33 EUR. S transakcijskega računa pobudnikovega očeta Mirka Štiha, na katerem je pobudnik pooblaščen, je bila banki odrejena izvršitev petih plačilnih transakcij v skupnem znesku 14.821,15 EUR.

Banka pojasnjuje, da se je treba za izvedbo transakcij najprej prijaviti v spletno/mobilno banko. Prijava nepooblaščenim osebam v sistem digitalnega bančništva ni mogoča, če te osebe ne razpolagajo z osebnimi varnostnimi elementi dotičnega uporabnika. Za osebne varnostne elemente štejejo uporabniško ime, geslo in PIN za dostop do digitalne banke, enkratno geslo oz. SMS žeton. Osebni varnostni elementi so poznani samo uporabniku, brez razpolaganja z varnostnimi elementi dotičnega vstop v spletno/mobilno banko ni mogoč, prav tako tudi ne izvedba transakcij.

Vse plačilne transakcije so bile ustrezno potrjene oziroma avtorizirane. Tako vstop v mobilno banko mBank@Net, kot tudi transakcije, so bili potrjeni z ustreznimi varnostnimi elementi. Tako banka ni imela nobenega razloga, da transakcij ne bi izvršila. Pri transakciji s transakcijskega računa Darka Štiha v znesku 590,00 EUR in pri transakciji s transakcijskega računa Mirka Štiha v znesku 480,00 EUR je pod »Podpis« razviden overitveni element DAST8001 (HID_MTOKEN), kar pomeni, da sta bili transakciji potrjeni z enkratnim geslom - mobilnim žetonom (uporabnik vnese PIN ali uporabi biometrijo - prstni odtis ali prepoznavo obraza). Po potrditvi navedenih transakcij, je bil prejemnik dodan na seznam zaupanja vrednih prejemnikov, tako da so se nadaljnje transakcije istemu prejemniku štele kot potrjene (polje: »Samodejna potrditev). Uvrstitev prejemnika na seznam zaupanja vrednih prejemnikov mora uporabnik ravno tako potrditi z enkratnim geslom (SMS žetonom ali mobilnim žetonom). Brez vnosa enkratnega gesla, ki je bilo generirano za potrditev plačil in za uvrstitev prejemnika na seznam zaupanja vrednih prejemnikov, izvršitev plačilnih transakcij, kot tudi označitev prejemnika kot zaupanja vrednega, ne bi bila možna, saj gre za ključen korak v postopku t.i. dvofaktorske oz. močne avtentikacije, ki jo banka uporablja tako za dostop do mobilne banke mBank@Net kot tudi za potrjevanje plačilnih transakcij.

Ko je pobudnik dne 10. 12. 2025 obvestil banko o zlorabi, so bili plačilni nalogi že izvršeni in so postali nepreklicni v smislu določb ZPlaSSIED. Preklic le-teh (brez soglasja prejemnika) ni možen. Ko je pobudnik dne 10. 12. 2025 podal zahtevo za odpoklic plačilnih nalogov, je banka nemudoma prejemniku sredstev posredovala zahteve za odpoklic plačilnih nalogov, ki pa niso

bili uspešni (prejemnik se ni odzval), o čemer je banka obvestila pobudnika. Banka razen odpoklica že izvršenih plačilnih nalogov skladno z ZPlaSSIED nima drugih instrumentov, s katerimi bi pobudnik lahko prišel do vračila sredstev.

Banka se sklicuje na določila Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED) v delu, ki ureja pravice in obveznosti uporabnikov in ponudnikov plačilnih storitev v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev in določa posebna pravila o odgovornosti ponudnika plačilne storitve (banke) za neodobreno plačilno transakcijo, in na veljavne Splošne pogoje poslovanja s potrošniki (v nadaljnjem besedilu: Splošni pogoji), ki so sestavni del pogodbe, ki sta jo sklenila pobudnik in banka in na podlagi katere je pobudnik odprl transakcijski račun pri banki ter uporabljal digitalno banko. Obširno predstavlja določbe ZPlaSSIED in Splošnih pogojev. Posebej poudarja, da pobudnik ni ravnal 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 pobudnik v konkretnem primeru očitno ni storil. Neizpolnjevanje varnostnih mehanizmov in zapisanih obveznosti uporabnika se po mnenju banke šteje za hudo malomarnost uporabnika, ki je zato v celoti odgovoren za posledice.

Banka zaključuje, da v njenem ravnanju v konkretnem primeru niso bile podane nepravilnosti pri izvršitvi plačilnih transakcij. Banka zavrača tudi očitke pobudnika, da bi morala zaznati, da gre za zlorabo in očitke, da so bile transakcije izvedene na podlagi nepopolnih podatkov o prejemniku. Skladno s točko 3.5.2 Splošnih pogojev v procesu odreditve plačilnega naloga in pred njegovo potrditvijo banka pri prejemnikovi banki preveri ujemanje naziva in IBAN prejemnika plačila. V primeru neujemanja ali delnega ujemanja uporabnik prejme opozorilo, da obstaja možnost napačnega nakazila. Uporabnik se lahko kljub opozorilu odloči za nadaljevanje oddaje plačilnega naloga v izvršitev banki, tako da neujemanje torej ni razlog za zavrnitev transakcije s strani banke. Prav tako so se podatki naziva in IBAN prejemnika v primeru predmetnih transakcij ujemali.

V posebni vlogi je pobudnik sprožil, kot je navedel, temeljno vprašanje: ali je banka dokazala, da so podani zakonski razlogi, zaradi katerih se lahko razbremeni odgovornosti za neodobrene transakcije? Po njegovem mnenju ji ni uspelo. Sklicuje se na določbe ZPlaSSIED, po katerih naj bi bila banka praviloma odgovorna za neodobrene transakcije, razen če dokaže, da so bile podane izjemne in nepredvidljive okoliščine, ali da je uporabnik ravnal naklepno ali iz hude malomarnosti. Spletne prevare danes niso izjemne ali nepredvidljive okoliščine. Gre za splošno znano tveganje**,** na katerega banke same redno opozarjajo komitente. Zato mora banka kot strokovnjak imeti učinkovite mehanizme za zaznavanje očitnih prevarantskih vzorcev. Pobudnik pojasnjuje, zakaj so bile sporne transakcije očitna anomalija, ki bi moral sprožiti blokado njegovega računa. Ponovno odločno zanika, da bi komurkoli posredoval svoje uporabniško ime, geslo, PIN ali enkratna gesla.

Banka se je v svojem odgovoru ponovno sklicevala na policijski zapisnik, ki je pokazal, da je imel pobudnik na svojem mobilnem telefonu aplikacijo aplikacijo za oddaljen dostop HopToDesk, na podlagi česar je mogoče sklepati, da je pobudnik s tem dejanjem storilcem omogočil popoln dostop do svoje mobilne naprave, kar jim je omogočilo prijavo v pobudnikovo mobilno banke in izvršitev transakcij.

Od povprečno skrbne osebe, tudi osebe, ki je laik na področju informacijske varnosti, je po mnenju banke pričakovati, da na podlagi obljub neznanega klicatelja o nakazilu sredstev ne bo odpirala in sledila povezavam v elektronskem sporočilu, posredovanem na podlagi takšnih klicev neznanih klicateljev, ampak bo takšen klic nemudoma prekinila in ne bo odpirala na tak način prejetih sporočil in sledila povezavam v prejetih sporočilih. Takšna skrbnost in

ozaveščenost predstavlja osnovno skrbnost povprečnega uporabnika digitalnega bančništva in ne zahteva posebnega znanja s področja informacijske varnosti.

V nadaljevanju banka ponavlja dolžnosti uporabnikov, določenih v Splošnih pogojih poslovanja s potrošniki in dodaja, da se neizpolnjevanje dolžnosti šteje za hudo malomarnost uporabnika. Zavrača tudi očitke pobudnika, da bi morala zaznati, da gre za zlorabo in jo preprečiti. Plačilne transakcije je izvršila, kot so ji bile odrejene na podlagi plačilnih nalogov, ki so bili vneseni in potrjeni preko mobilne banke pobudnika z zahtevano avtentikacijo, ki je bila opravljena z osebnimi varnostnimi elementi, tako da banka ni mogla sklepati, da niso bile odrejene s strani pobudnika. Odobrene plačilne transakcije je banka dolžna izvršiti. Noben predpis od banke ne zahteva, da bi banka morala pred izvršitvijo plačilnih transakcij presojati obstoj pravnih podlag, ki so v ozadju posameznih plačilnih transakcij.

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.

Med strankama tega postopka so sporna vprašanj: a) kako so bile izpeljane sporne transakcija (ali jih je opravil pobudnik ali pa jih je opravila tretja oseba, tako da je pred tem vdrla v njegov telefon), b) ali je bilo ravnanje pobudnika v zvezi z razkrivanjem varnostnih elementov hudo malomarno in c) ali so odpovedali varovalni mehanizmi banke.

Ta kombinirani posredovalno-predlagalni postopek (prvi odstavek 12. člena Pravil), ki je namenjen predvsem poravnavi med strankama, ni primeren za ugotavljanje in dokazovanje zapletenih dejanskih vprašanj, ki terjajo strokovno znanje s področja informacijske tehnologije. Za odgovor na prvi dve vprašanji je potrebna forenzična preiskava, ki bo v okviru policijske preiskave edina lahko pripomogla k razjasnitvi dejanskega stanja.

Banke morajo kot skrbnik sredstev svojih strank ob naraščajočih spletnih prevarah, na katere tudi same opozarjajo, vzpostaviti varovalne mehanizme, ki preprečujejo očitno nenavadna in/ali nerazumna plačila. Pri prevarah skušajo prevaranti izpeljati plačila v čim krajšem času in tako, da večje zneske razdelijo na manjše. Najprej poskusijo s simboličnim zneskom, ki ne vzbujajo posebne pozornosti, da preverijo, ali je izpeljava prevare možna. V predmetni zadevi je bilo 9.12.2025 izvršenih osem nakazil istemu naslovniku v skupnem znesku 26.127,92 EUR v časovnem obdobju od 18.41 do 19.11 ure. Zakaj bi nekdo tako ravnal? Prvemu nakazilu v višini 590,00 EUR je čez pet minut sledilo nakazilo v višini 4.900,00 EUR, takoj nato, skoraj istočasno, nakazilo za 4.998,00 EUR. Skoraj enak vzorec plačevanja pokaže pet transakcij z računa pobudnikovega očeta.

Ob takih že na prvi pogled sumljivih transakcijah, ki ustrezajo prevarantskemu vzorcu, ne pa vzorcu plačevanj pobudnika, bi bančni varovalni mehanizem (bančni računalniški algoritmi) moral reagirati in zahtevati dodatno potrjevanje nakazil. Namesto tega je bilo generirano enkratno geslo le pri prvih nakazilih (za 590,00 EUR in 480 EUR), v ostalih primerih pa je bil prejemnik označen za zaupanja vrednega in zato na pobudničin telefon ni bilo poslano enkratno geslo.

Mnenje zaradi vrnitve obresti kredita – 13.04.2026

Pobudnica je v pobudi navedla, da ji je banka pri obračunavanju mesečnih obrokov vračila kredita v enem primeru obračunala 0,04 EUR preveč in da je zadnji obrok obračunan za 63,26 EUR preveč.

Banka je v odgovoru na pobudo odgovorila, da je pobudnici oba zneska vrnila. V tem delu je bil spor torej rešen s sporazumem med pobudnico in banko, s čimer se po določbi 2. alineje tretjega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS (v nadaljevanju Pravila) šteje, da je postopek končan, zato ga je posrednik v sporu ustavil (I. točka izreka).

Na naroku pa je pobudnica navedla, da ji banka ni omogočila predčasnega poplačila kredita, zaradi česar je morala plačati 100,00 EUR obresti, za katere pričakuje vrnitev. Na odgovor banke, da je s pogodbo dogovorjena pisna namera za predčasno vrnitev kredita, te pa ji pobudnica ni sporočila, je pobudnica odgovorila, da je banka o tem ni poučila, s tem pa ni izpolnila pojasnilne dolžnosti. Banka je še dodala, da je bil kredit nato odplačan do konca s predvidenimi obroki in do predčasne vrnitve ni prišlo. O tem vprašanju sta pobudnica in banka vztrajali pri svojih stališčih in sporazum med njima ni bil mogoč. Zato je posrednik v sporu skladno z določbo drugega odstavka 14. člena Pravil izdal nezavezujoče mnenje (II točka izreka).

Pobuda ni utemeljena.

Skladno z zelo jasno določbo iz prvega odstavka 12. člena Kreditne pogodbe za potrošniški kredit št. 615 – 53 – 92017073, ki sta jo podpisali pobudnica in banka, je lahko pobudnica kadarkoli v celoti ali delno odplačala obveznosti po kreditni pogodbi, vendar pa je morala tako poplačilo banki pisno najaviti. Da bi to storila, pobudnica niti ne trdi, ampak banki očita, da je o tem ni dovolj jasno poučila. Po oceni posrednika v sporu je pogodbena določba tako jasna, da kakšnega dodatnega pojasnila ne potrebuje. Očitno pa je pobudnica od namere predčasnega poplačila odstopila, saj je kredit vrnila z iztekom kreditnega obdobja. Njena trditev, da je neutemeljeno plačala 100,00 EUR obresti, tako ne drži in ji banka po mnenju posrednika tega zneska ni dolžna vrniti.

Mnenje zaradi naložbene prevare – 14.04.2026

V pobudi pobudnica navaja, da je bila v letu 2025 žrtev spletne prevare. Meni, da bi morala banka v okoliščinah njenega primera storiti več za njeno zaščito. Izvedla je namreč več transakcij, od katerih vsaka presega 10.000,00 EUR, kar bistveno presega običajne potrošniške transakcije in zato predstavlja izrazito povečanje tveganja, zato bi banka morala sprožiti okrepljene varnostne mehanizme in dodatna preverjanja, preden jih je izvršila. Poleg tega po mnenju pobudnice zlasti niso bila ustrezno obravnavana vprašanja ali so bile transakcije odobrene zavestno in brez zavajanja ter ali je kot uporabnica ravnala namerno ali hudo malomarno.

Banka zavrača pobudničino zahtevo. Navaja, da je vsa nakazila izvedla pobudnica sama in jih potrdila z močno dvojno avtentikacijo, plačili v zneskih 11.270,00 EUR in 14.000,00 EUR pa je celo osebno naročila v bančni poslovalnici. Banka je vsa plačila izvedla v skladu z določbami 120. - 131. člena Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega

denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED, Uradni list RS 7/18, 9/18 – popravek, 102/20 in 113/24), ki urejajo postopek izvršitve plačilnih transakcij. Takoj po prejemu obvestila o sumu prevare je sprožila medbančni postopek za poskus vračila sredstev, a je bil ta neuspešen. Banka zaključuje, da je ravnala zakonito, profesionalno in z vso potrebno skrbnostjo, zato zavrača svojo odgovornost za škodo, nastalo pobudnici.

Na naroku sta pobudnica in banka vztrajali vsaka pri svojih stališčih in sporazuma med njima ni bilo mogoče doseči. Zato je posrednik v sporu na podlagi določbe drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS izdal to nezavezujoče mnenje. 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 sporno, da je banka izvršila obravnavana nakazila na podlagi pobudničinih pravilno izpolnjenih nalogov. Šlo je torej za odobrene transakcije, za katere banka ne odgovarja, pri čemer ni pomembno ali je bila pobudnica pri njihovi izvršitvi prevarana, saj banka za tako prevaro ne more vedeti. 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 morala (smela) banka zavrniti izvedbo plačilnih nalogov oziroma jo opozoriti na tveganje, torej ni utemeljen.

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 njena sredstva. Samo dejstvo, da so obravnavana plačila odstopala od njenega običajnega denarnega poslovanja, nikakor ni zadosten razlog za ukrepanje banke, zlasti ker je pobudnica nakazila izvedla sama. 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 povrnitve odtujenega zneska – 14.04.2026

Pobudnik navaja, da je dne 22.4.2025 plačal prevoz s taksijem v višini 10,15 EUR. Naslednjega dne je ugotovil, da je njegov bančni račun prazen. Nekdo je v zaporednih transakcijah z njegovega računa ukradel 964,65 EUR. Takoj je poklical v banko, kjer so mu dejali, da se pri njegovem bančnem računu ne dogaja nič nenavadnega in da nimajo podatkov o transakcijah, ki jih je opazil v svoji spletni banki. Pojasnjeno mu je še bilo, da se plačil ne da

zaustaviti.

Dne 24.4.2025 je opravil prijavo pri policiji, dne 27.4.2025 pa je dokončal prijavo pri banki. Dne 28.4.2025 mu je banka odtujeni znesek 964,65 EUR vrnila na bančni račun, dne 20.5.2025 pa mu ga je ponovno odvzela brez predhodnega ali hkratnega opozorila. Banka oziroma osebje banke mu ni nudilo podpore pri nadaljnjih korakih reklamacije, ko je obiskal poslovalnico banke v spremstvu priče in želel informacije o tem, kako poteka pritožbeni postopek. Dejali so mu, da oni o tem nimajo informacij in naj se pisno obrnem na oddelek za reklamacije. Niti mu niso predstavili protokola, ki ga ima banka objavljenega na spletu in ga je kasneje sam našel. Ko je zahteval vodjo poslovalnice, je ta podal izjave kot: ni vse v denarju, brez razloga si slikate najbolj črn scenarij, pojdite raje opazovat maturante na ulice. Šokiran je zapustil banko.

Kontaktiral je spletno mesto mbills.si, kjer so mu sporočili, da informacije lahko delijo le z banko ali policijo. Ko je ponovno stopil v stik s policijo, so mu pojasnili, da je kriminalist, ki vodi postopek, odšel na daljšo bolniško, na uradno zaprosilo, v kakšni fazi je postopek, pa ni dobil odgovora.

Banka, ki zahtevek pobudnika zavrača, navaja, da je nemudoma po prejemu popolne reklamacije pobudniku povrnila znesek spornih transakcij in pri procesorju (Bankart) pričela z reklamacijskim postopkom, skladno s pravili kartične sheme. Ker je bilo v reklamacijskem postopku ugotovljeno, da so bile vse transakcije ustrezno avtorizirane, je bil zahtevek prodajnemu mestu za vračilo zavrnjen, o čemer je bila banka obveščena 20. 5. 2025. Na podlagi vseh okoliščin je banka v naslednjem koraku v internem postopku presojala, kdo nosi odgovornost za zneske iz spornih transakcij. Ker je bilo ugotovljeno, da banka, glede na določila Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED), za zneske iz spornih transakcij ni odgovorna, je bil transakcijski račun pobudnika ponovno obremenjen za znesek spornih transakcij, o čemer je bil pobudnik obveščen z elektronsko pošto dne 22.5.2025. Banka je na nadaljnjo korespondenco pobudnika z dodatnimi pojasnili odgovorila po elektronski pošti dne 5.6.2025 in dne 24.6.2025 ter interni pritožbeni postopek zaključila.

Banka je v internem postopku obravnavala tudi navedbe pobudnika o neprimernem odnosu zaposlenih v poslovalnici banke. Tekom obravnave so bile pridobljene izjave več zaposlenih v poslovalnici, ki naj bi vsi potrdili, da je bil pobudnik ob obisku poslovalnice razburjen zaradi ponovne bremenitve računa, zavrnjene pa naj bi bile navedbe pobudnika o ciničnem odnosu zaposlenih in namestnice vodje poslovalnice, ki so bili ob pobudnikovem obisku prisotni v poslovalnici.

Pobudnik je podal reklamacijo glede 11 spornih transakcij v skupnem znesku 964,65 EUR, izvršenih preko spleta na prodajnem mestu MBills med 22.4.2025 ob 19.49 in 23.4.2025 ob 10.08. Iz reklamacije pobudnika, policijskega zapisnika o prejemu prijave in podatkov, s katerimi razpolaga banka, izhaja, da je pobudnik želel plačati storitev taksi prevoza, pri čemer pa naj POS terminal voznika ne bi deloval. Zaradi tega naj bi se pobudnik in izvajalec storitve dogovorila, da bo slednji pobudniku poslal zahtevek za plačilo v obliki direktne bremenitve. Pobudnik je za prvo transakcijo v znesku 10,15 EUR prejel potisno sporočilo ter nato vstopil v svojo mobilno banko in z vnosom PIN kode ali biometričnega podatka plačilo potrdil. Ker je bila ta transakcija vnesena kot ponavljajoča se transakcija, je z njeno potrditvijo omogočil tudi izvajanje nadaljnjih transakcij z istega prodajnega mesta, brez vsakokratne odobritve.

Banka nadaljuje, da je bilo pri pregledu podatkov o potrjeni transakciji ugotovljeno, da so bili pri izvršitvi transakcije uporabljeni podatki o plačilnem instrumentu (plačilni kartici) pobudnika

in sicer številka kartice, veljavnost kartice in CVV številka kartice. Ti podatki so bili pri izvršitvi transakcije tudi preverjeni in potrjeni, kot izhaja iz izpisa podatkov o transakciji. Iz ugotovljenega dejanskega stanja po mnenju banke izhaja, da je oseba, ki je izvrševala transakcijo, razpolagala s podatki o številki kartice, veljavnosti kartice in CVV varnostni kodi kartice.

Banka še pojasnjuje, kako razume razmejitev odgovornosti za vračilo zneskov neodobrenih transakcij, kot je urejena v ZPlaSSIED.. Skladno z določilom 3. odstavka 137. člena ZPlaSSIED uporabnik sam v celoti krije izgubo iz naslova neodobrene transakcije, če je ta posledica tega, da uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil ene ali več obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom. Skladno z določili VIII. Poglavja Splošnih pogojev poslovanja s karticami za potrošnike, so PIN, datum veljavnosti kartice, CVC koda in enkratno geslo za spletne nakupe tajni in unikatni podatki in jih imetnik kartice ne sme razkriti ali dovoliti njihove uporabe tretjim osebam. Iz navedenega naj bi izhajalo, da je pobudnik s tem, ko je tretji osebi omogočil izvršitev transakcije z uporabo številke kartice, datuma veljavnosti in CVV varnostne kode ravnal v nasprotju z izrecnimi določili pogojev uporabe kartice, njegovo ravnanje pa predstavlja hudo malomarnost pri izpolnjevanju obveznosti v zvezi s plačilno kartico. Skladno z zgoraj navedenim določilom ZPlaSSIED je pobudnik zato sam v celoti odgovoren za celoten znesek neodobrenih transakcij.

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.

Po določbi tretjega odstavka 148. člena ZPlaSSIED zgolj uporaba plačilnega instrumenta, ki jo evidentira ponudnik plačilnih storitev (banka) ni nujno zadosten dokaz, da je plačnik (pobudnik) odobril plačilno transakcijo ali da je goljufal ali da naklepno ali iz hude malomarnosti ni izpolnil ene ali več obveznosti iz 132. člena ZPlaSSIED. Ponudnik plačilnih storitev zagotovi dokaze, da je uporabnik plačilne storitve ravnal goljufivo, s prevaro ali hudo malomarno.

V tem postopku banka ni konkretizirala trditve in ponudila dokazov, da je pobudnik s hudo malomarnim ravnanjem tretji osebi omogočil izvršitev transakcije z uporabo številke kartice, datuma veljavnosti in CVV varnostne kode. Banka navaja, da je pobudnik prvo transakcijo vnesel kot ponavljajočo se transakcijo in je z njeno potrditvijo omogočil tudi izvajanje nadaljnjih transakcij z istega prodajnega mesta brez vsakokratne odobritve, ne pojasni pa, ali je bil pobudnik pri tem opozorjen na možne posledice vklopa ponavljajoče se transakcije. Brez takega izrecnega, pravzaprav alarmantnega opozorila, mu ni mogoče pripisati hudo malomarnega ravnanja.

Ponavljanje večjega števila transakcij (kar enajst) v kratkem času na isti naslov (račun) gotovo ni običajno. Zato bi bančni računalniški algoritmi morali reagirati z ustreznimi varovalnimi mehanizmi.

Mnenje zaradi upravljanja računa po pooblastilu – 16.04.2026

Pobudnica uvodoma pove, da vlaga pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja potrošniškega spora zaradi nepravilnosti pri upravljanju računa njene pokojne mame. Dne

17.1.2023 je mama utrpela možgansko kap in bila ob 3. uri zjutraj sprejeta na nevrološko kliniko. Istega dne ob 9. uri je pooblaščenka (bratova žena), ki je imela pooblastilo od 9.9.2020, dvignila z njenega računa12.000,00 EUR. V obdobju bolezni so sledili večji dvigi, ki so postopoma izpraznili račun. Dne 12.5.2023 je bila nepokretna mama na invalidskem vozičku pripeljana tudi na Gorenjsko banko, da je opravila dvig.

Pobudničina mama je pred boleznijo običajno dvigovala približno 500 EUR mesečno ali 1.000,00 EUR na dva meseca. Štiri dni pred mamino smrtjo je bilo dvignjeno še 1.200,00 EUR, tako da je na računu ostalo na dan mamine smrti 20,26 EUR. Pooblaščenka je bila na računu pooblaščena do 19.5.2025. Po smrti mame pooblaščenka ni več dvigovala sredstev, vendar je račun 21.8. 2025 ukinila in prejela 12,62 EUR gotovine, čeprav pooblastilo po smrti imetnice ni več veljalo. Če bi pobudnica kot zakonita dedinja zaprla račun, bi ji banka zaračunala 15,00 EUR.

Banka je pobudnici za vpogled v 43 strani dokumentacije želela zaračunati 150 EUR, zato je zaprosila sodišče, da pridobi dokumentacijo brezplačno. Banka je priznala napako pri zaprtju računa, vendar ne želi nadaljnje obravnave niti sistemskih popravkov. Pobudnica meni, da obstaja vprašanje ustreznosti ravnanja banke pri:
- nadzoru nad nenavadno visokimi dvigi v času hude bolezni imetnice,
- preverjanju veljavnosti pooblastila ob zaprtju računa po smrti,
- enakem obravnavanju strank glede stroškov zaprtja računa.

Banka je odgovorila, da v celoti zavrača očitke o nepravilnem oziroma neskrbnem ravnanju pri izvrševanju plačilnih transakcij v breme računa pokojne imetnice. Vse transakcije, ki jih je v obdobju pred smrtjo imetnice izvršila pooblaščenka, so bile izvedene na podlagi veljavnega in neomejenega pooblastila, zato banka ni imela niti pravne podlage niti dolžnosti, da bi presojala smotrnost ali višino posameznih dvigov.

Pravilnost ravnanja banke je v ločenem postopku že potrdila tudi Banka Slovenije kot pristojni nadzorni organ, ki v svojem odgovoru pritožnici ni ugotovila kršitev s strani banke. Banka sicer priznava napako pri samem postopku zaprtja računa po smrti imetnice, ki pa za dediče ni imela nobenih negativnih finančnih posledic.

Glede očitka glede nadzora nad nenavadno visokimi dvigi sredstev banka dodaja, da nima vloge skrbnika. Banka nima zakonske podlage, da bi presojala življenjske okoliščine svojih komitentov ali smotrnost njihovih finančnih odločitev. Preverjanje namena ali višine dvigov s strani pooblaščene osebe bi predstavljalo nedopusten poseg v pogodbeno razmerje in prekoračitev pooblastil banke. Razmerje med imetnico računa in pooblaščenko je stvar njunega medsebojnega zaupanja, v katerega banka ne sme in ne more posegati.

Banka dodaja, da sama pritožnica navaja, da je dne 12.5.2023 imetnica računa kljub težkemu zdravstvenemu stanju, osebno obiskala poslovalnico in opravila dvig. To naj bi potrjevalo, da so bili tudi ostali dvigi opravljeni po volji imetnice računa.

Glede očitka glede zaprtja računa po smrti imetnice je banka pobudnici že priznala svojo napako, ko je bančni uslužbenec dovolil zaprtje računa s strani pooblaščenke na podlagi pooblastila, ki je s smrtjo prenehalo. Bančni uslužbenec je tako postopal zato, ker je bilo ob zaprtju osebnega računa pokojne le 12 EUR razpoložljivih sredstev in na podlagi zahteve pooblaščenke še pred smrtjo imetnice računa. Skladno z veljavno Tarifo nadomestil za občane znaša strošek izvršitve sklepa o dedovanju za posameznega dediča 15,00 EUR. Ker pa je bilo stanje na računu nižje od stroška izvršitve, je banka ob prejemu obvestila o smrti imetnice račun zaprla. Takšno postopanje banke ni bilo pravilno, škoda, ki je v tej zvezi nastala, pa je

škoda banke, saj bi bila vsa razpoložljiva sredstva na osebnem računu namenjena (in niti ne bi zadoščala) za poplačilo stroškov banke. Banka je že sprejela interne ukrepe za preprečevanje tovrstnih napak v prihodnje, pobudnici pa se ponovno opravičuje.

V zvezi z očitkom glede stroškov vpogleda v dokumentacijo banka navaja, da je cena za pripravo in izročitev arhivske dokumentacije določena v veljavni tarifi banke in odraža materialne stroške dela, povezanega z iskanjem in kopiranjem obsežne dokumentacije (43 strani).. Dejstvo,, da sodišče v okviru postopkov pridobiva podatke brezplačno, temelji na drugačni zakonski podlagi.. Tudi v tej zvezi se je Banka Slovenije že opredelila in pri zaračunanem znesku ni našla napak.

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.

Pooblaščenec lahko dviguje denar z računa pooblastitelja tako kot sam pooblastitelj. Banka nima pravne podlage za poseganje v njegova dejanja.

Zlorabo pooblastila, ko pooblaščenec pred smrtjo pooblastitelja izprazni njegov bančni račun, je najenostavneje uveljavljati v zapuščinskem postopku z zatrjevanjem, da so dvignjena sredstva del zapuščine. Če so izpolnjeni pogoji, je mogoče naznaniti tudi kaznivo dejanje policiji ali tožilstvu.

Na ostala zastavljena vprašanja pobudnice je dovolj prepričljivo odgovorila že banka.

Mnenje zaradi povrnitve zneska spletnega nakupa – 16.04.2026

Pobudnica navaja, da je dne 9.1.2026 ob prevzemu pošiljke izvedla plačilo s kartico Mastercard po povzetju v znesku 93,00 EUR. Prek spleta je naročila UGG obutev, vendar je prejela popolnoma drugo blago (telovadne copate). V pošiljki ni bil priložen račun, prav tako prodajalec ni zagotovil zakonitega postopka reklamacije ali vračila. Kot prodajalec oziroma prodajno mesto je naveden subjekt FAN COURIER INTERNATIONAL S.R.L., kar je zavajajoče, saj gre za kurirsko podjetje, ne za dejanskega prodajalca blaga. Na reklamacijo, ki jo je poslala, ni prejela nobenega odgovora.

Banka je njeno zahtevo za ugovor kartične transakcije (chargeback) zavrnila z obrazložitvijo, da je prodajno mesto korektno opravilo storitev dostave in da banka zato po pravilih Mastercard reklamacije ne more obravnavati. S takim stališčem se pobudnica ne strinja, saj predmet spora ni dostava paketa, temveč neskladnost blaga z naročilom. Banka ni presojala vsebine transakcije in potrošniških pravic, temveč zgolj dejstvo dostave.

Banka, ki zahtevek za vračilo kupnine zavrača, pojasnjuje, da je na podlagi analize primera ter razpoložljive dokumentacije ugotovila, da je prodajno mesto svojo storitev, dostavo pošiljke, izvedlo korektno. V okviru pravil kartične sheme Mastercard banka v takšnih primerih presoja zgolj izvedbo storitve, ki je predmet transakcije, ne pa vsebinskih vidikov glede vrste, kakovosti ali skladnosti blaga, ki ga kupec prejme ob dostavi.

Glede na navedbe pritožnice, da naj bi prišlo do zavajajoče ali goljufive spletne prakse, navaja, da ni pristojna za ugotavljanje obstoja goljufije v smislu presoje vsebine ali ustreznosti prejetega paketa. Vloga banke je omejena na preverjanje, ali so izpolnjeni pogoji za izvedbo kartične reklamacije po pravilih Mastercard, kar pa v konkretnem primeru niso bili. Banka nima zakonske pristojnosti niti pravne podlage za poseganje v razmerje med kupcem in spletnim prodajalcem izven okvira kartičnih pravil. Poudarja, da je pri obravnavi primera ravnala v skladu z objektivnimi omejitvami in pravili Mastercard, veljavno zakonodajo ter v okviru svojih pristojnosti pri presoji kartičnih transakcij.

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.

Banka je odgovorna za izvedbo plačilnega naloga, ne pa za izvršitev pravnega posla, zaradi katerega je bila plačana kupnina. Za neizpolnitev oziroma napačno izpolnitev kupoprodajne pogodbe je odgovoren prodajalec.

Mnenje zaradi povrnitve zneska – 16.04.2026

Pobudnica navaja, da ji je bil **znesek 3.900,00 EUR odtujen z njenega transakcijskega računa, dne 10.2.2026, preko sistema Flik.** Sporne transakcije ni zavestno izvedla. Sistema Flik ne uporablja samostojno in ga praktično ne zna uporabljati. Enkrat ji je bil postopek prikazan v poslovalnici banke, sicer pa takšnih plačil ne izvaja.

Znesek 3.900,00 EUR predstavlja celotno stanje na njenem računu. Takšnih zneskov nikoli ne nakazuje, transakcija pa bistveno odstopa od njenega običajnega finančnega vedenja (nov prejemnik, enkratni visok znesek, prenos celotnega stanja). Pobudnica posebej poudarja, da ji besedilo v namenu nakazila – »hvala, MARJETA L. 0038669804032« – ni znano in se ne spomni, da bi ga sama oblikovala ali zapisala. To dodatno potrjuje možnost, da je bila med telefonskim pogovorom manipulirana oziroma zavedena v potrditev dejanja, ne da bi razumela, da potrjuje nepovratno nakazilo sredstev.

V obdobju pred transakcijo je prejemala več nadležnih in zavajajočih telefonskih klicev. Nikomur ni posredovala PIN številk, gesel ali varnostnih kod, niti ni nameščala aplikacij za oddaljeni dostop. Meni, da je šlo za primer socialnega inženiringa. Glede na izjemno neobičajno naravo transakcije bi pričakovala, da bi sistem banke zaznal odstopanje in sprožil dodatno preverjanje, zlasti ker je šlo za prenos celotnega stanja računa.

Banka, ki zavrača zahtevek za povračilo sredstev, navaja, da je bila transakcija v znesku 3.900,00 EUR opravljena preko pobudničine elektronske denarnice in funkcije za Flik nakazilo. Flik omogoča nakazila denarja z mobilnim telefonom med uporabniki iste ali različnih bank v Sloveniji in je v banki na voljo v mobilni denarnici. Takšnega nakazila banka ne more ustaviti, saj gre za takojšnje plačilo, ki je prejemniku na voljo takoj po potrditvi.

Banka poudarja, da FLIK nakazila brez izrecne potrditve imetnika ni mogoče uspešno izvršiti.

Pobudnici je bilo že pojasnjeno, da banka v takšnih primerih lahko kot izvajalka plačilnega prometa posreduje zahtevo za preklic plačilnega naloga in da strošek preklica po trenutno veljavni tarifi znaša 16,50 EUR. Ob tem so jo seznanili, da posredovanje preklica/vračila ne pomeni, da bo znesek tudi dejansko vrnjen, saj brez soglasja imetnika prejemnikovega računa tega ne morejo obremeniti.

Iz sistemskih zapisov naj bi bilo razvidno, da si je pobudnica v preteklosti večkrat aktivirala elektronsko denarnico in da jo je pred sporno transakcijo uspešno aktivirala dne 28.11.2025.

Banka pojasnjuje, da je namestitev elektronske denarnice mogoča le s poznavanjem:
- davčne številke stranke,
- telefonske številke, ki jo banka v svojih evidencah hrani kot kontaktno številko stranke,
- enkratnega številčnega gesla za namestitev mobilne denarnice, ki ga banka v procesu aktivacije v SMS sporočilu pošlje na kontaktno telefonsko številko stranke in
- PIN številke ene od kartic stranke – torej številko, ki jo za izbrano kartico imetnik uporabi tudi pri dvigu na bankomatu in je znana le imetniku.

Pobudnica je po navedbah banke dne 10.02.2026 ob 22:54:27 poklicala v Kontaktni center, ker je želela preveriti nakazilo na svojem osebnem računu, saj ji aplikacija ni delovala. Bančna agentka ji je pojasnila, da so jo tega dne okoli 15:00 ure poskušali kontaktirati zaradi preveritve aktivnosti na njenem osebnem računu. Ker se na klic ni odzvala, ji je banka iz varnostnih razlogov začasno blokirala račun. V telefonskem pogovoru je bančni agentki povedala, da ji je njen bivši prijatelj, ki je imel njeno davčno številko, želel vrniti znesek 3.900,00 EUR. Ko ji je bančna agentka pojasnila, da nakazila ni prejela, ampak je bil znesek knjižen v breme njenega osebnega računa, ji je svetovala, da poda prijavo na policiji. V takih primerih se strankam svetuje, da se telefon preda v forenzično preiskavo, a se pobudnica s tem ni strinjala in telefona ni želela dati v preiskavo.

Banka pojasnjuje, da je pred nameščanjem bančnih aplikacij nujno preveriti, ali so na mobilni napravi nameščene aplikacije za oddaljen dostop ali druga morebitna zlonamerna oprema, ter zagotoviti njihovo popolno odstranitev. Če aplikacija za oddaljen dostop ostane nameščena, ima lahko goljuf še vedno dostop do telefona, s tem pa tudi do bančnih aplikacij in vseh vnesenih gesel, kar predstavlja visoko varnostno tveganje zaradi možnosti nadaljnjih zlorab.

Iz sistemskih zapisov je razvidno, kdaj so bili opravljeni dostopi do aplikacije– koda 903, prav tako pa tudi, s katere naprave in kdaj je bilo izvedeno/potrjeno Flik nakazilo. Transakcija je bila opravljena z napravo iPhone 12,1. FLIK nakazila je mogoče opraviti samo s telefonske številke, na katero je bila izvedena aktivacija aplikacije. Telefonska številka je eden izmed obveznih podatkov, ki jih mora imetnik vnesti že ob sami aktivaciji, zato so vsa FLIK nakazila vezana izključno nanjo in je ni možno spreminjati.

Banka še dodaja, da je pobudnici v preteklosti že večkrat preventivno omejila poslovanje zaradi sumljivih transakcij.

Na koncu banka še predstavlja zakonsko ureditev. ZPlaSSIED v 136. členu plačnikovemu ponudniku nalaga odgovornost za izvršitev plačilne transakcije brez plačnikovega soglasja za izvršitev in obveznost povrnitve zneska neodobrene plačilne transakcije. Vendar pa hkrati isti člen v 4. odstavku določa, da se plačnikov ponudnik lahko razbremeni odgovornosti za izgubo zneskov iz drugega in tretjega odstavka tega člena:
1. v tistem delu, ko izgubo krije uporabnik v skladu s 137. členom tega zakona, ali
2. če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere ponudnik plačilnih storitev ne more vplivati oziroma bi bile posledice

takšnih okoliščin kljub vsem nasprotnim prizadevanjem ponudnika plačilnih storitev neizogibne.

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 je bila transakcija potrjena znotraj aplikacije z uporabo močne avtentikacije pobudnice. Ker ni šlo za neodobreno plačilno transakcijo, banka odgovornost za izvedeno transakcijo v celoti zavrača.

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 je bilo sporočeno, na čigav račun so bila nakazana njena sredstva. Zato lahko zahteva njihovo vračilo od imetnika računa vsaj na podlagi neupravičene pridobitve (190. člen Obligacijskega zakonika).

Za morebitno odgovornost banke bi bila potrebna forenzična preiskava, ki pa je pobudnica vsaj zaenkrat ni omogočila.

Sama transakcija ni v taki meri nenavadna, da bi terjala dodatno varnostno ukrepanje banke.

Mnenje zaradi pravilnosti amortizacijskega načrta – 16.04.2026

Pobudnik navaja, da je z banko sklenil Pogodbo o potrošniškem hipotekarnem kreditu za nepremičnino. Kljub plačilu vseh anuitet, je banka na dan 1.7.2025 izračunala višji znesek preostanka glavnice, kot pa ga je izkazoval amortizacijski načrt banke z dne 22.1.2025. Amortizacijski načrt, z dne 22.1.2025, je predvideval, da bo ob pravočasnem plačilu vseh anuitet neodplačana glavnica na dan 1.7.2025 znašala 115.658,68 EUR, amortizacijski načrt, z dne 8.7.2025, pa izkazuje, da je neodplačana glavnica na dan 1.7.2025 116.774,53 EUR. Ker s plačili ni zamujal, je zanj ekonomsko in racionalno nerazumljivo, da se je glavnica v amortizacijskem načrtu povišala za 1.115,85 EUR. Posledično so zaradi previsoke glavnice tudi vse anuitete od 1.8.2025 dalje izračunane previsoko in jim zato ugovarja.

Banka v celoti zavrača navedbe pobudnika. Pojasnjuje, da pobudnik ni z ničemer oškodovan in je obračun, ki mu je bil poslan, pravilen.

Banka uvodoma še izpostavlja podatke iz Pogodbe o potrošniškem hipotekarnem kreditu za nepremičnino št. 5024/0068259-00, ki jo je sklenila s pobudnikom, in sicer iz 1. člena izhaja, da se višina obrestne mere in višina anuitete prilagodita vsakega 01.01. in 01.07. v letu. Pobudnik je kot kreditojemalec na podlagi 4. člena pogodbe dolžan vračati kredit v 192 zaporednih mesečnih anuitetah, pri čemer anuitete zapadejo v plačilo v enakem časovnem zaporedju, to je vsakega 1. v mesecu, od katerih je prva zapadla v plačilo dne 01.06.2021, zadnja pa bo zapadla 04.05.2037. V primeru zapadlosti plačila na dan, ki ni delovni dan, zapade plačilo prvi naslednji delovni dan. Banka določi mesečno anuiteto na podlagi črpanega zneska kredita, pripisanih obresti za čas črpanja kredita, odplačilne dobe in obrestne mere.

Banka ob podpisu pogodbe kreditojemalcu izroči informativni amortizacijski načrt (AMO), pri čemer pa je po mnenju banke že v določbah pogodbe jasno navedeno, da gre za „informativni“ AMO, saj se slednji lahko (in se), glede na več različnih spremenljivk, tekom odplačevanja dejansko spreminja.

Banka pojasnjuje, da gre v AMO vedno za predračun odplačevanja kredita in da v kolikor stranka plačuje anuitete skladno z amortizacijskim načrtom (točen znesek odplačila oz. anuitete na točen dan zapadlosti), se bo dejansko stanje kredita ujemalo z napovedanim po amortizacijskem načrtu. Če stranka plača višji znesek od predvidenega po amortizacijskem načrtu in/ali plačuje vnaprej, pred dnem zapadlosti, se dejansko stanje posojila razlikuje od predvidenega. To pripelje do nihanj v višini preplačila na glavnici ter posledično do nihanj v višini anuitete tudi v primeru, če se obrestna mera ne spremeni. Banka za izračun anuitete za nova obrestno obdobje vedno upošteva dejansko stanje nezapadle glavnice na presečni dan 01.01. in 01.07. v letu.

V primeru predčasnega plačila, se le-to knjiži na osnovni konto posojila (redna oz. nezapadla glavnica). Na dan zapadlosti, 1. dan v mesecu oz. prvi delovni dan po 1., banka preplačilo preknjiži iz redne na zapadlo anuiteto, zaradi česar se glavnica zviša za novo zapadlo anuiteto. Sprememba referenčne obrestne mere Euribor se pri konkretni kreditni pogodbi izvaja polletno, in sicer se izvaja na 1. v mesecu ne glede na delovni ali nedelovni dan. Upošteva pa se stanje na osnovnem kontu kredita. Banka obresti vedno obračuna glede na dejansko stanje dolga in pri tem upošteva tudi morebitna predčasna odplačila. Banka ponovno poudarja, da je skupni znesek vračil glavnice ob poplačilu kredita vedno enak znesku najetega kredita.

Iz naslova pregleda odplačil po kreditni pogodbi je razvidno, da je bilo odplačilo anuitete opravljeno dne 31.12.2024 in nezapadla glavnica se je posledično znižala na 119.458,67 EUR. Ob upoštevanju znižane glavnice (zaradi predčasnega odplačila 31.12.2024) je bil izdelan nov amortizacijski načrt - po stanju na 01.01.2025 in nova anuiteta. Ta amortizacijski načrt je predvideval, da bo pobudnik plačal še anuiteto na dan 3.1.2025 (tj., na dan zapadlosti redne anuitete), do česar pa ni prišlo. Ob obračunu dne 03.01.2025 je bil zato znesek preplačila razporejen iz redne na zapadlo anuiteto in tako se je glavnica zvišala na 120.580,46 EUR. Zaradi za preplačilo znižane glavnice na dan 1.1.2025, je AMO načrt z dne 22.1.2025 predvideval znesek glavnice na dan 01.07.2025 v višini 115.658,68 EUR ter odplačila anuitet točno na dan zapadlosti. Iz slednjega izhaja, da v kolikor bi se torej odplačila anuitet vršila točno na dan zapadlosti, kot je to predvideval predmetni amortizacijski načrt, bi stanje glavnice na dan 01.07.2025 znašalo 115.658,68 EUR.

Iz odplačil po kreditni pogodbi, ki so bila pobudniku poslana tudi skupaj z odgovorom na pritožbo, je razvidno, da se odplačilo anuitet ni vedno vršilo na dan zapadlosti, saj so bile te poravnane tudi pred dnem zapadlosti oz. vnaprej, kar pobudnik v svojih pisanjih potrjuje tudi sam. Iz slednjega izhaja, da se potemtakem posledično dejansko stanje kredita razlikuje od tistega, ki je bilo predvideno v že predhodno izdanem AMO.

Banka še dodatno pojasnjuje, da v kolikor ne bi prišlo do predčasnega plačila anuitete 31.12.2024, bi banka kot osnovo za nov izračun anuitete vzela stanje nezapadle glavnice 03.01.2025 v višini 120.580,46 EUR (to predstavlja znesek nezapadle glavnice 02.12.2024 v višini 121.159,42 EUR, zmanjšan za obračun glavnice 31.12.2024 v višini 578,96 EUR). Če bi upoštevali ta višji znesek glavnice (120.580,45 EUR namesto 119.485,67 EUR), bi bila izračunana višina anuitete dejansko višja, posledično bi bilo drugačno tudi predvideno stanje glavnice na dan 01.07.2025.

Na naroku je strokovni sodelavec banke dodatno pojasnjeval, kako poteka knjiženje plačil anuitet in kako se na tej podlagi izdela amortizacijski načrt. V zvezi s tem je bil pobudnik pozvan, da se v pisni vlogi konkretizirano opredeli do pojasnil banke. V vlogi z dne 30. 3. 2026 ponavlja, da je bistvo spora v tem, da je banka kljub plačilu vseh anuitet na dan 1.7.2025 izračunala višji znesek preostanka glavnice, kot pa ga je izkazoval amortizacijski načrt banke z dne 22.1.2025. Graja nekatere pretekle amortizacijske načrte banke in zastopa stališče, da je amortizacijski načrt kot obvezna priloga kreditne pogodbe v obliki notarskega zapisa, verodostojna listina za urejanje medsebojnega pogodbenega razmerja med strankama. Pri tem se sklicuje na 12. člen Zakona o potrošniških kreditih (ZPotK-2).

Banka je v odgovoru najprej ugovarjala, da je pobudnik z osporavanjem domnevno napačnih izračunov obrokov kredita v letu 2023 prepozen. Pravila postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije v 6. členu določajo, da »potrošnik, ki ni zadovoljen z odločitvijo ponudnika, ki jo je ta izdal v internem pritožbenem postopku, lahko v roku največ 13 mesecev od vložitve pritožbe pri ponudniku, vloži pobudo za začetek postopka zoper odločitev ponudnika. Enako velja tudi v primeru, če potrošnik v 30 dneh ni prejel odločitve ponudnika, ki bi jo ta moral izdati v internem pritožbenem postopku.“ Od naknadno osporavanih izračunov anuitet je minilo že več kot 24 mesecev, prav tako pobudnik svoje pritožbe ni predhodno naslovil na banko. Glede na navedeno je pobudnikova pobuda v tem delu prepozna tudi na podlagi Pravilnika o reševanju pritožb komitentov Banke d.d. V nadaljevanju banka smiselno ponavlja dotedanjo argumentacijo.

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 določbi 10. točke drugega odstavka 12. člena ZPotK-2 ima potrošnik pravico, da pri kreditni pogodbi z dogovorjenim postopnim odplačevanjem glavnice, sklenjeni za določen čas, na svojo zahtevo brezplačno med trajanjem kreditne pogodbe pridobi izračun stanja kredita v obliki amortizacijskega načrta, ki prikazuje dolgovane zneske in obdobja ter pogoje v zvezi s plačilom teh zneskov, razčlenitev vsakega plačila s prikazom odplačila glavnice in obresti, izračunane na podlagi kreditne obrestne mere, ter morebitne dodatne stroške. Amortizacijski načrt sam po sebi ni pravni akt, ki bi zavezoval stranki kreditne pogodbe. Izdelan je na predpostavkah, ki se lahko izkažejo za napačne in je posledično lahko zato tudi sam napačen. Odločilne so zaveze, ki so sprejete v kreditni pogodbi.

Amortizacijski načrt z dne 22.1.2025 je izhajal iz predpostavke (sicer napačne, če je pobudnik pri plačilu navedel, da plačuje mesečni obrok), da je pobudnik dne 31.12.2025 plačal glavnico in ne obrok, ki bi ga moral plačati 1.1.2026. Zato je računalniški program znižal dolgovano glavnico, kar pa je bilo popravljeno v amortizacijskem načrtu z dne 8.7.2025, ki po stanju na dan 1.7.2025 zato vsebuje višjo glavnico od tiste po amortizacijskem načrtu z dne 22.1.2025.

Vsekakor amortizacijski načrt z dne 8.7.2025 ne more biti napačen samo zaradi tega, ker ne ustreza predhodnemu amortizacijskemu načrtu, za katerega je pojasnjeno, da je temeljil na drugačni predpostavki.

Mnenje zaradi spletne prevare – 17.04.2026

Pobudnik navaja, da mu je bilo odvzetih 1000 evrov z računa pri banki. Pritožbo je podal tudi na policijo. Odgovor banke je bil, da je sam odgovorjen za to dejanje. Prosil je tudi za odlog plačila ali nov hitri kredit v višini 1500 evrov, pa mu ga poslovalnica v Slovenj Gradcu ne odobri. Brez denarja ne morem poplačati mesečnih pologov in nima sredstev za preživetje. Sprašuje se, ali ga lahko banka pusti brez minimalnih sredstev za preživetje, s psihičnimi težavami in sladkorno boleznijo. V sporočilu z dne 12.2.2026 je še navedel, da mu banka ne odobri niti odloga plačevanja kredita, odplačevati pa mora dva kredita in bo pri naslednji pokojnini „brez denarja.“ Ima tudi blokirano kreditno kartico.

Iz zapisnika o sprejemu ustne ovadbe, sestavljenega na policijski postaji Slovenj Gradec dne 15.1.2026, je razvidno, da je pobudnik na internetu opazil oglas, kjer so neznanci ponujali,, da lahko vrnejo izgubljena finančna sredstva. V petek 9.1.2025 ga je poklicala neznanka preko aplikacije WatsApp, ki se je predstavila kot Jenny Marie Radford, in mu je dejala, da lahko povrnejo njegova izgubljena sredstva in da je treba za njihove usluge plačati okrog 1000 evrov. Neznanka ga je nato vodila, da je na telefon naložil aplikacijo Anydesk in aplikacijo TeamViewer. Nato je neznanka oddaljeno dostopala do alikacije Google Pay, kjer ima pobudnik nastavljeno plačilo s plačilno kartico. Neznanka je izvršila več bančnih transakcij in mu pri tem tudi pokazala, kam je bil denar nakazan. Nato je pogovor prekinila in mu rekla, da ga bo poklicala nazaj, a tega ni storila. Govorila je angleško, v pogovoru pa mu je tudi dejala, da je iz Rusije. Ko je kasneje preveril stanje na računu je opazil odlive na banko Revolut (enkrat 100 in dvakrat po 500 evrov) in odliv na spletno plačilno mesto QUASI CASH FEE (dvakrat po 25 in enkrat 5 evrov).

Banka, ki zahtevek pobudnika za povrnitev odtujenih sredstev zavrača, navaja, da iz dejanskega stanja, razvidnega iz policijskega zapisnika, izhaja, da pobudnik pri uporabi spletnih platform ni ravnal z zadostno stopnjo skrbnosti. Storitev, ki mu je bila ponujena (t. i. „vračilo izgubljenih sredstev“), že sama po sebi vzbuja dvom v verodostojnost in zahteva povečano previdnost. Pritožnik bi moral prepoznati tveganje in ne bi smel omogočiti oddaljenega dostopa do svojega mobilnega telefona neznani osebi. To je še posebej pomembno, ker je imel v napravi shranjene podatke svoje plačilne kartice v aplikaciji Google Pay, kar je neposredno omogočilo izvedbo spornih transakcij.

Banka pojasnjuje, da so bile vse sporne transakcije izvedene preko Google Pay, kjer je pred samo izvršitvijo identiteta imetnika kartice preverjena z varnostnimi mehanizmi. To pomeni, da so bile transakcije opravljene z napravo in varnostnimi podatki, ki jih uporablja in upravlja imetnik kartice, zato se štejejo kot odobrene transakcije. Pravila sistema Mastercard v takih primerih banki ne omogočajo obravnave transakcij kot neodobrenih in posledično ne omogočajo izvedbe postopka reklamacije. Zato je bila stranki pravilno dana napotitev, naj poskusi zadevo reševati neposredno s prodajnim mestom.

Glede na zbrana dejstva in dokumentacijo bi bilo po mnenju banke, v kolikor bi dejansko šlo za zlorabo, upravičeno sklepati, da pritožnik ni ravnal v skladu z določili Splošnih pogojev glede varovanja kartice pred zlorabo ter da je ravnal s hudo malomarnostjo, zaradi česar je prišlo do zlorabe njegove Mastercard kartice v skupnem znesku 1.155 EUR.

Banka se sklicuje na določbe Splošnih pogojev poslovanja z kartico Mastercard (v nadaljevanju „Splošni pogoji“). V poglavju Izguba, kraja ali zloraba kartice je določeno, 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), po katerem 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 zvabljanje (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 večkrat 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 seznanijo in s tem pripomorejo k preprečevanju zlorab.

Vse navedeno po mnenju banke kaže na to, da pritožnik ni ravnal s pričakovano skrbnostjo oz. mu je mogoče pri njegovem ravnanju očitati, da je ravnal s hudo malomarnostjo, zaradi česar v danem primeru banka ne more odgovarjati.

Banka na težave pobudnika glede odplačevanja dveh kreditov in pridobitvijo novega ni odgovorila.

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.

AnyDesk je aplikacija, ki temelji na tehnologiji oddaljenega namizja in omogoča ogled in neposredno upravljanje namizja oddaljene naprave, kot da bi jo uporabljal sam imetnik. Neznani osebi je torej omogočala, da je s pobudnikovim pametnim telefonom upravljala po svoji volji. S pomočjo aplikacije je prišla do osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta in opravila plačila z računa pobudnika.

Opisano ravnanje pobudnika je bilo skrajno nepazljivo, saj mora biti vsakomur znano, da ni

mogoče zaupati neznani osebi, ki se predstavi samo po telefonu, ki obljublja nekaj, kar že na prvi pogled ni verjetno in ji še zaupati upravljanje svojega telefona, na katerem je naložena aplikacija Google Pay.

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).

Banka nima dolžnosti sklepanja kreditnih pogodb ali odobravanja odlogov plačevanja kreditov. Vendar pa načelo vestnosti in poštenja v predpogodbenem stadiju, torej pri oblikovanju pogodbenega razmerja, vključno z odločanjem, ali bo sklenjena kreditna pogodba, terja, da banka seznani prosilca kredita, vsaj v grobih obrisih, zakaj mu ne bo odobrila kredita.

Pri rubežu dolžnikovih sredstev je banka omejena z Zakonom o izvršbi in zavarovanju, ki določa, kateri prejemki so izvzeti iz izvršbe (101. člen) in kakšne so omejitve izvršbe (102. člen).

Mnenje zaradi zlorabe bančne kartice – 21.04.2026

Pobudnik navaja, da je mu je bila dne 23. 1. 2026 v barcelonskem metroju ukradena torba z dokumenti, denarnico in karticami. Storilec je nato s kartico na treh bankomatih v kratkih časovnih intervalih opravil več kot 15 poskusov dvigov gotovine v različnih zneskih. Prvi poskus je bil zavrnjen zaradi nepravilnega PIN-a, vsi kasnejši poskusi pa so bili opravljeni s pravilnim PIN-om. Pobudnik trdi, da v denarnici ni imel PIN številke, ki jo pozna na pamet. Ko je prejel SMS o poskusih dvigov, je takoj preklical kartico in se odpravil na policijo. Trdi, da bi banka morala prepoznati nenavadno izvajanje transakcij, zlasti zato, ker so bile opravljene v zelo kratkem času in popolnoma v nasprotju z njegovim običajnim poslovanjem, saj v zadnjih letih ni dvigal gotovine v bankomatih, v tujini pa sploh nikoli. Meni, da mu mora banka dokazati, da je pri varovanju PIN-a ravnal z veliko malomarnostjo, tega dokaza pa banka nima. Pričakuje povrnitev odtujenih sredstev.

Banka v odgovoru na pobudo navaja, da je bil le prvi poskus dviga opravljen z napačno PIN številko, nato so bili uspešno izvršeni štirje dvigi denarja (prvi v znesku 1003,75 EUR, ostali trije pa v zneskih po 302,70 EUR), vsi z originalno kartico in z vnosom pravilne PIN številke kartice. Ostali poskusi so bili zavrnjeni zaradi previsokega zneska dviga (prekoračitev dnevnega limita). Po mnenju banke je storilec poznal PIN številko, ki je sicer poznana samo imetniku kartice, njeno varovanje pa je v celoti v sferi uporabnika. Banka navaja, da je tako po Zakonu o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED, Uradni list RS 7/18, 9/18 – popravek, 102/20 in 113/24) kot po Splošnih pogojih poslovanja s potrošniki jasno predpisano, kako mora uporabnik ravnati z bančno kartico in osebnimi varovalnimi podatki. Glede PIN številke je med drugim določeno, da je ne sme hraniti skupaj s kartico ali zapisati, mora pa zagotoviti, da ta številka ni dostopna tretji osebi. Neizpolnjevanje teh obveznosti pomeni hudo malomarnost imetnika kartice, zaradi česar banka ne more odgovarjati za njeno zlorabo.

Pobudnik in banka sta na naroku vztrajala pri svojih stališčih in sporazuma o rešitvi spora med njima ni bilo mogoče doseči. Zato je posrednik v sporu skladno z določbo drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS (v nadaljevanju: Pravila) izdal to nezavezujoče mnenje. Z dnem, ko bo pobudnik seznanjen s tem mnenjem, se skladno z določbo 3. alineje tretjega odstavka 14. člena Pravil šteje, da je postopek v tej zadevi končan.

Pobuda je delno 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 s hudo malomarnostjo (tretji odstavek 137. člena ZPlaSSIED). Da v tem primeru ni šlo za pobudnikovo prevaro ali goljufijo in da tudi ni ravnal naklepno, med strankama ni sporno.

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

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 pravilne PIN številke, potrebne za dvig denarja na bankomatu. Ker je banka prepričljivo navedla, da do transakcij ne bi prišlo, če oseba, ki je dvignila denar, ne bi imela pravilne PIN številke, *posrednik v sporu izhaja iz ugotovitve, da je ta oseba imela pravilno PIN številko, do nje pa je lahko prišla samo preko pobudnika, pri čemer sta najverjetnejši dve možnosti: ali je bila PIN številka shranjena skupaj s kartico ali pa je bila taka, da jo je storilec zlahka ugotovil (zelo enostavna ali pa sestavljena iz številk na kakšnem osebnem dokumentu pobudnika).*

Iz navedb banke izhaja, da je bila pri dvigu gotovine uporabljena pravilna PIN številka, s samo enim neuspelim poskusom dviga denarja zaradi napačne PIN številke. Ta številka pa je znana izključno pobudniku, ki je na nek način omogočil storilcu, da se je z njo seznanil. S tem, ko je omogočil, da je nekdo tretji prišel do PIN številke za dvig gotovine z bankomata, 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. Pobudnik očitno ni ravnal tako, saj brez PIN številke, ki je izključno v njegovi oblasti, tretja oseba ne bi mogla izvršiti dviga denarja na bankomatu z njegovo kartico.

Vprašanje je, ali je pobudnik pri tem ravnal hudo malomarno. Obligacijski zakonik ne definira malomarnosti. Huda malomarnost je nedoločen pravni pojem, katerega vsebino je s svojo kazuistiko natančneje opredelila sodna praksa. Sodno prakso je mogoče povzeti v pravilo, da hudo malomarnost predstavlja ravnanje, pri katerem je oseba ravnala z manjšo skrbnostjo od skrbnosti, ki se v posameznem primeru lahko pričakuje od vsakega, tudi manj skrbnega človeka. Kaj se lahko pričakuje skrbnega človeka, pa se presoja upoštevajoč okoliščine posameznega primera, pri čemer je pomembno tudi to, kako je ravnanje imetnika kartice določeno v splošnih pogojih banke. Po mnenju posrednika v sporu v obravnavanem primeru dejstvo, da je storilec zlahka vnesel na bankomatu pravilno PIN številko, kaže, da je pobudnik tako slabo poskrbel, da bi bila PIN številka nedostopna tretji osebi, da je njegovo ravnanje šteti za hudo malomarno. Popolnoma nemogoče je namreč, da bi storilec kar uganil pravilno PIN številko. Da jo je lahko vnesel v bankomat, jo je moral na nek način zvedeti, kar bi bilo ob skrbnem ravnanju pobudnika nemogoče.

Pobudnik v zvezi z vprašanjem uporabe pravilne PIN številke trdi, da je breme dokaza, da je slabo poskrbel za varovanje svoje PIN številke, na strani banke, ki tega bremena ni zmogla. Pri tem se sklicuje na sodno prakso Sodišča EU (zlasti C-287/19 DenizBank) in slovenskih višjih sodišč (zlasti VSL II Cp 522/2021, ki naj bi bila neposredna potrditev sodbe DenizBank v slovenskem pravu). Do teh podatkov je očitno prišel s pomočjo umetne inteligence (enega od GPT-jev). Vendar pa je posrednik v sporu po pregledu odločb, na katere se sklicuje pobudnik, ugotovil, da je dejansko stanje v njih popolnoma drugačno kot v tukaj obravnavanem primeru. Glede tega vprašanja pa posrednik v sporu meni, da bi bilo dokazno breme, po katerem bi morala banka dokazati, da je imel uporabnik PIN številko (ki je niti banka ne pozna) shranjeno skupaj s kartico ali pa je bila sestavljena iz preprostega zaporedja številk ali morda rojstnega datuma uporabnika ali kaj podobnega, za banko popolnoma nevzdržno, ker se tega dokazati pač ne da. Za posrednika v

sporu je zato logična rešitev, da zlikovec ni mogel kar uganiti PIN številke, ampak mu je pobudnik omogočil, da je prišel do nje.

Banka torej za obravnavane transakcije načeloma ne more biti odgovorna. Pač pa je bilo v tem konkretnem primeru dogajanje s pobudnikovo bančno kartico tako nenavadno, da bi banka lahko prepoznala, da gre za zlorabo in bi jo vsaj deloma lahko preprečila. Že sam začetek poskusov dvigov (prvi neuspešen za 1003,75 EUR ob 19:38:06 uri zaradi napačne PIN številke, drugi uspešen za isti znesek ob 19:38:14 uri, tretji neuspešen za isti znesek ob 19:38:56 uri zaradi prekoračitve limita) in nato nadaljevanje (uspešen za 302,70 EUR ob 19:51:22 uri na drugem bankomatu, nato preklican za isti znesek ob isti uri, zavrnjen za znesek 1002,70 EUR ob 19.52:34 uri, nato storniran za isti znesek ob isti uri, nato trije uspešni za isti znesek ob 19:52:58, 19:53:37 in 19:54:41 uri, kasnejši vsi zavrnjeni zaradi prekoračitve limita, zadnji ob 21:21:47 uri pa zaradi blokade kartice)[8] kaže na zelo nenavadno poslovanje, ki pa je povrh vsega v očitnem nasprotju z običajnim poslovanjem pobudnika, ki sploh ni imel navade dvigati gotovine na bankomatih. Zato bi mu morala banka po mnenju posrednika v sporu vsaj delno povrniti izgubo denarja.

Mnenje zaradi neodobrenih transakcij – 23.04.2026

Pobudnik je v pobudi navedel, da je bil dne 30. 1. 2025 žrtev vdora v spletno banko. Takoj je ukrepal in o tem obvestil banko. Zvedel je, da je bil njegov denar prenesen na račun slovenskega državljana pri isti banki. Ta ga je še isti dan pozvala, naj denar vrne, a je odgovoril, da tega ne želi. Čez dva dni je javil policiji, da je bil tudi sam žrtev prevare. Pobudnik je od banke želel zvedeti, ali je imel prejemnik pridobljena sredstva dne 31. 1. 2025 še vedno na svojem računu, a je le neuradno zvedel, da so bila ne njegovem računu in jih je banka takoj blokirala. Iz pobudi priložene kazenske ovadbe pa sledi, da je pobudnika poklical moški in mu povedal, da mu mora nakazati denar, ki je bil lansko leto izgubljen v bitcoinih. Na računalniku je imel odprto spletno banko, z moškim pa se je pogovarjal preko Google Meet-a. Opazil je, da je nekdo vdrl v njegov bančni račun in izvedel štiri nakazila v skupnem znesku 16.859,00 EUR.

Banka v odgovoru na pobudo navaja, da so bili tako vstop v spletno banko kot tudi transakcije potrjeni z ustreznimi varnostnimi elementi, zato banka ni imela nobenega razloga, da transakcij ne bi izvršila. Ko je pobudnik banko obvestil o prevari, je ta takoj zahtevala odpoklic denarja, a je od prejemnika prejela negativen odgovor, brez njegovega soglasja pa s sredstvi na njegovem računu ne sme razpolagati. Banka meni, da je pobudnik s pogovorom s storilcem preko Google Meet-a temu omogočil dostop do svoje spletne banke in izvedbo transakcij. Tako ravnanje pobudnika je po mnenju banke hudo malomarno Zaradi tega je sam odgovoren 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 in 113/24). Dodaja še, da na različne tipe spletnih prevar redno opozarja svoje stranke preko različnih komunikacijskih kanalov in jim svetuje, kako se zavarovati pred njimi in na kaj morajo biti pozorni.

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

[8]Podatki iz Priloge 1 k izjavi ponudnika z dne 4. 3. 2026, ure transakcij povzete iz kolone Date and Time, Local Transaction.

mnenje. Na naroku je pobudnik povedal, da se zaveda, da je naredil napako, meni pa, da ga je banka premalo zaščitila, moti pa ga tudi dolgotrajen proces pri policiji.

Pobuda ni utemeljena.

Ni dvoma, da je pobudnik omogočil neznani osebi, da je preko aplikacije Google Meet prišla do oddaljenega dostopa do njegove spletne banke, nakar je izršila štiri plačilne transakcije z njegovega računa. Te transakcije so neodobrene, saj jih ni odobril pobudnik. V takem 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 pobudnik kršil pogoje, ki urejajo uporabo plačilnega instrumenta, in pri tem ravnal s hudo malomarnostjo.

S tem, ko je omogočil, da je nekdo tretji z uporabo aplikacije Google Meet prišel do njegove spletne banke, 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, tudi manj skrbnega 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, tudi manj skrbnega uporabnika bančnih storitev in zato ravna s hudo malomarnostjo. To še posebej velja v času, ko je opozarjanje na spletne prevare v javnih medijih in preko pogostih opozoril bank izjemno obsežno, zato je razumno pričakovati, da so uporabniki bančnih storitev s tem dobro seznanjeni. Banka torej za obravnavane finančne transakcije ne more biti odgovorna.

Na koncu posrednik v sporu še dodaja, da banka nima možnosti v takem primeru bolj zaščititi svojega komitenta, kot da skuša od prejemnika doseči vrnitev denarja, česar pa brez njegovega soglasja ne more storiti.

Mnenje zaradi neodobrenih transakcij – 28.04.2026

Pobudnica navaja, da ni odobrila nobene od spornih transakcij, saj ni prejela potrditvenih kod, ni izvedla prijave v aplikacijo in ni potrdila izvršitve. Dokazno breme za dejstvo, da je ona potrdila transakcije, leži na banki. Vse zlorabe so bile izvršene v času, ko ni uporabljala telefona, dostop do njega je prevzel storilec. Trdi, da je bil njen telefon zlorabljen in da transakcije niso bile izvedene ne po njeni volji ne z njenim vedenjem. Od banke zahteva povračilo celotnega zneska.

Banka v odgovoru na pobudo navaja, da je pobudnica odobrila vse obravnavane plačilne transakcije, ki so bile potrjene z uporabo enega od elementov močne avtentikacije, kar

pomeni, da jih je pobudnica odobrila preko aplikacije na telefonu. Za odobrene transakcije pa banka ne odgovarja.

Pobudnica in banka sta se na naroku dogovorili, da se bosta srečali na posebnem sestanku in skušali doseči sporazumno rešitev spora. Pobudnica je dne 23. 4. 2026 sporočila, da je do sestanka prišlo, a sporazuma ni bilo mogoče doseči, ker banka vztraja, da je pobudnica sama izvršila transakcije. Glede na to je posrednik v sporu skladno z določbo 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 seznanjena s tem mnenjem, se skladno z določbo 3. alineje tretjega odstavka 14. člena Pravil šteje, da je postopek v tej zadevi končan.

Pobuda je utemeljena.

Skladno s prvim odstavkom 136. člena Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED, Uradni list RS 7/18, 9/18 – popravek, 102/20 in 113/24) 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 s hudo malomarnostjo (tretji odstavek 137. člena ZPlaSSIED).

Odobrena je tista plačilna transakcija, ki jo odobri plačnik sam (ali nekdo, ki ga plačnik za to pooblasti). Samo dejstvo, da je bila plačilna transakcija avtenticirana, še ne pomeni, da jo je odobril plačnik sam, saj se v praksi v plačilnem prometu pojavlja vrsta transakcij, za katere banka misli, da jih je odobril plačnik, a se to ni zgodilo. V obravnavanem primeru banka trdi, da je transakcije odobrila pobudnica, a razen izpiskov izvedbe plačilnih transakcij ne zatrjuje in dokazuje nobene druge okoliščine, ki bi kazala, da jih je res odobrila pobudnica. V odgovoru na pobudo je sicer napovedala, da se bo naroka v tem postopku udeležil nekdo od zaposlenih v banki, ki bo dodatno obrazložil njeno stališče, a se naroka ni udeležila nobena taka oseba.

Glede na to, da mora po določbi tretjega odstavka 148. člena ZPlaSSIED banka zagotoviti dokaze, da je uporabnik plačilne storitve ravnal goljufivo, s prevaro ali hudo malomarno, česar banka v tem primeru ni storila, je mnenje posrednika (ki trdno verjame, da pobudnica ni izvedla obravnavanih plačilnih transakcij), da gre v tej zadevi za neodobrene transakcije, zato jih mora banka pobudnici po določbi drugega odstavka 136. člena ZPlaSSIED povrniti.

Mnenje zaradi neodobrenih transakcij – 11.05.2026

Pobudnik je v pobudi navedel, da so bile v novembru 2025 z njegovega računa izvršene nepooblaščene transakcije, ki jih ni odobril, ni prejel potrditvenih kod niti SMS obvestil o izvedbi transakcij. Zlorabo je takoj prijavil in podal kazensko ovadbo. Navaja, da se je banka v odgovoru na reklamacijo omejila na splošne opise varnostnih mehanizmov in na bistvena vprašanja ni odgovorila, kar pobudnik razume kot način za odvrnitev od lastne odgovornosti in pomeni resen odmik od dolžnosti banke glede skrbnega ravnanja s plačilnimi instrumenti in učinkovite obravnave reklamacij. Predlaga, da posrednik v sporu presodi zakonitost ravnanja banke, preveri ustreznost varnostnih postopkov in sledljivost sprememb varnostnih elementov ter poda mnenje oziroma predlog rešitve spora.

Banka v odgovoru na pobudo navaja, da so bili tako vstop v mobilno spletno banko kot tudi transakcije potrjeni z ustreznimi varnostnimi elementi, zato ni imela nobenega razloga, da

transakcij ne bi izvršila. Osebni varnostni elementi so poznani samo uporabniku, brez razpolaganja z njimi pa po trditvah banke niti vstop v mobilno spletno banko niti izvedba transakcij niso mogoči. Z izpisom SMS sporočil mobilnega operaterja A1 banka dokazuje, da je pobudnik na svoj telefon prejel sporočila o izvršenih transakcijah. Ko je pobudnik banko obvestil o prevari, je ta takoj zahtevala odpoklic denarja, ki pa je bil neuspešen. Banka meni, da pobudnik ni zagotovil vseh razumnih ukrepov za zavarovanje svojih osebnih varnostnih elementov za dostop do svoje spletne banke in izvedbo transakcij. Tako ravnanje pobudnika je po mnenju banke hudo malomarno Zaradi tega je sam odgovoren 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 in 113/24). Dodaja še, da na različne tipe spletnih prevar redno opozarja svoje stranke preko različnih komunikacijskih kanalov in jim svetuje, kako se zavarovati pred njimi in na kaj morajo biti pozorni.

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

Pobuda ni utemeljena.

Pobudnik je sicer navedel, da svojih varovalnih podatkov nikoli ni posredoval nikomur ter da nove mobilne banke, ki jo je namestil 23. 10. 2025, in nove bančne kartice, ki jo je dobil kakšen teden kasneje, pred dnem zlorabe sploh ni uporabljal. Banka je v odgovoru na pobudo prepričljivo navedla, da so bile vse tri transakcije opravljene z upoštevanjem protokola močne avtentikacije, kar pomeni, da je nalogodajalec vnesel vse potrebne osebne varovalne podatke. S temi podatki pa je razpolagal in jih je imel pod nadzorom le pobudnik. V skladu z dogovorom na naroku dne 2. 4. 2026 pa je banka posredniku v sporu sporočila, da je pobudnik dne 23. 10. 2023 v poslovalnici banke v Postojni uredil novo aktivacijo Bank@Net-a. Sporočila je tudi, da je bilo v času od 23. 10. 2025 dalje narejenih več prijav v pobudnikovo mobilno banko. Narejene so bile z naprav 22126RN91Y (Xiaomi Redmi 12C) in SM-A055F (Samsung Galaxy A05), s katerih so bile narejene prijave tudi pred 23. 10. 2025. Pobudnikova prijava v mobilno banko dne 18. 11. 2025, ko je pogledal znesek plače in pri tem ugotovil zlorabo, je bila prav tako narejena z naprave 22126RN91Y. To pomeni, da je pobudnik vendarle uporabljal na novo aktivirano aplikacijo Bank@Net tudi po 23. 10. 2025 in to z iste naprave kot pred navedenim datumom.

Kombinirani posredovalno-predlagalni postopek, ki ga vodi posrednik v sporu, ni primeren za ugotavljanje in dokazovanje zapletenih dejanskih vprašanj, v tem primeru vprašanja, kako je v resnici prišlo do obravnavanih transakcij. V povezavi s prepričljivimi navedbami banke o tem vprašanju *posrednik v sporu izhaja iz predpostavke, da so bile transakcije avtenticirane in 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, kar se je lahko zgodilo tako, da jih je tretji osebi na nek način posredoval ali pa ji je omogočil oddaljen dostop do svojega telefona z eno od znanih aplikacij (npr. AnyDesk, GoogleMeet ali podobno).*

Posrednik v sporu ugotavlja, da so bile obravnavane transakcije neodobrene, saj jih ni odobril pobudnik. V takem 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 v zvezi z zgoraj omenjeno predpostavko 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 njegove mobilne spletne banke, 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, tudi manj skrbnega človeka. Kaj se pričakuje od vsakega razumnega človeka pa se presoja upoštevajoč okoliščine posameznega primera. Po mnenju posrednika v sporu ravnanje, ko nekdo neznani osebi posreduje svoje osebne varovalne elemente ali pa ji omogoči oddaljen dostop do njegove spletne banke, odstopa od ravnanja vsakega razumnega, tudi manj skrbnega uporabnika bančnih storitev in zato ravna s hudo malomarnostjo. To še posebej velja v času, ko je opozarjanje na spletne prevare v javnih medijih in preko pogostih opozoril bank izjemno obsežno, zato je razumno pričakovati, da so uporabniki bančnih storitev s tem dobro seznanjeni. Banka torej za obravnavane finančne transakcije ne more biti odgovorna.

Mnenje zaradi vrnitve stroškov cenitve nepremičnine – 12.05.2026

Pobudnica navaja, da ji je bila v postopku pridobivanja stanovanjskega kredita predstavljena obrestna mera 2,7 % z veljavnostjo do 21. 11. 2025. Na podlagi tega je pravočasno izvedla vse zahtevane aktivnosti, vključno s cenitvijo nepremičnine, ki je bila banki dostavljena 20. 11. 2025. Kljub temu je po tem datumu prejela novo ponudbo z bistveno višjo obrestno mero (3,1 %), zaradi česar se za kredit ni odločila. Meni, da je do spremembe pogojev prišlo po tem, ko je že izpolnila svoje obveznosti, zaradi česar je utrpela strošek cenitve. Posebej poudarja, da je bila cenitev izvedena na podlagi postopka, ki ga je sprožila banka preko svojih pogodbenih cenilcev.

Banka, ki zahtevek pobudnice za vrnitev plačila cenitve zavrača, je navedla, da je pobudnica sama naročila izvedbo cenitev. Cenitev je „last“ stranke in jo lahko uporabi pri drugih kreditodajalcih. Iz naročila cenitve naj bi tudi jasno izhajalo, da banka, razen posredovanja naročila cenitve cenilcu, nima drugih obveznosti. Pobudnica se je tudi sama odločila, da pri Banki d.d. ne bo „vzela“ kredita. Banka pojasnjuje, da je bil pobudnici ob oddaji vloge za kredit v mesecu avgustu 2025 dan informativni izračun za stanovanjski kredit s fiksno obrestno mero 2,7 % letno. Informativni izračun ni zavezujoča ponudba. V informativnem izračunu je jasno navedeno, da je informativne narave in za banko ni zavezujoč. Pobudnici naj bi bilo to tudi jasno obrazloženo.

Banka nadaljuje, da je pogoj za pričetek postopka odobravanja kredita popolna dokumentacija in primernost nepremičnine za sprejem v zavarovanje, kar vključuje tudi cenitev. Celotna dokumentacija za odobritev kredita, vključno s cenitvijo, je pobudnica predložila šele 20. 11. 2025, vendar cenitev nepremičnine še ni zadostila zahtevam za pričetek postopka odobritev kredita. Iz cenitve, ki jo je pobudnica predložili, izhaja, da etažna lastnina na dan cenitve še ni bila vzpostavljena, temveč je bil zgolj vložen predlog za vpis etažne lastnine. Ker banka v

zavarovanje lahko sprejme le pravno urejeno in v zemljiško knjigo ustrezno vpisano nepremičnino, kreditne vloge ni bilo mogoče pripeljati do faze dokončne odobritve kredita, ne glede na to, kdaj je bila cenitev opravljena in plačana. Namreč, če nepremičnina še ni vpisana v zemljiško knjigo, obstaja vedno tveganje, da bo predlog za vpis nepremičnine zavrnjen. V tem primeru bi bil tudi predlog za vpis hipoteke pri neobstoječi nepremičnini, zavrnjen, lahko pa bi se zgodilo, da bi cenilec ugotovil, da je nepremičnina neskladna gradnja. V tem primeru banka pobudnici sploh ne bi mogla ponuditi sklenitve kreditne pogodbe.

V času od avgusta do decembra 2025 so se razmere na trgu spremenile, zato banka ni mogla ponuditi obrestne mera 2,7 % letno. Pobudnici je bila takrat (december 2025) ponujena takrat veljavna obrestna mera, ki je znašala 3,1 % letno. Pobudnica se je decembra 2025 sama odločila, da kreditne pogodbe z Banko d.d. ne bo sklenila.

Pobudnica je na odgovor banke odgovorila, da razume, da je informativni izračun nezavezujoč dokument, vendar poudarja, da:
- je bil informativni izračun vezan na konkreten pogoj – obrestno mero 2,7%
- je bil ta pogoj z njo komuniciran kot veljaven do 21. 11. 2025 in
- je zato upravičeno sklepala, da bo kredit ob pravočasni predložitvi dokumentacije obravnavan pod navedenimi pogoji.

Pobudnica se strinja, da nepremičnina še ni bila formalno vpisana kot etažna lastnina v ZK, vendar dodaja, da je bil vpis vložen, nikoli pa ni bila obveščena, da vpis v ZK pred 21. 11. 2025 predstavlja pogoj za ohranitev obrestne mere. Če bi bila o tem obveščena, bi lahko drugače časovno uskladila postopke ali se odločila za drugo banko. Banka pa je kljub znanemu stanju (vloženemu predlogu) cenitev sprejela v obravnavo, zato je neutemeljeno naknadno utemeljevanje, da dokumentacija ni bila popolna. Cenitev je banka prejela 20. 11. 2025, torej pred iztekom veljavnosti obrestne mere in s tem je bila njena obveznost po takrat zahtevanih korakih izpolnjena. Če bi banka menila, da nepremičnina ne ustreza pogojem, bi jo morala na to opozoriti pred izvedbo stroška cenitve. Pobudnica poudarja, da je cenitev naročila izključno kot del postopka, ki ji je bil s strani banke predstavljen kot nujen korak za nadaljevanje vloge, pri čemer je banka sama sprožila postopek cenitve preko svojih pogodbenih cenilcev, ki so jo nato kontaktirali.

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 predvsem od tega, ali je bilo v pogovorih z banko pobudnici v zadostni meri pojasnjeno, pod kakšnimi pogoji bo obveljala obrestna mera 2,7%. Nerazumno je pričakovati, da bi si kdo povzročal stroške zgolj na podlagi informativne ponudbe, ki se lahko vsak čas spremeni.

Če je banka še pred prejemom cenitve vedela, da etažna lastnina na dan cenitve še ni bila vzpostavljena, temveč je bil zgolj vložen predlog za njen vpis, se ne more sklicevati na tako stanje nepremičnine. Drugače je, če ji je pobudnica tako stanje kljub poizvedovanju zamolčala in je za nevzpostavljenost etažne lastnine zvedela šele po seznanitvi s cenitvijo.

Če je pobudnica uporabila cenitev za pridobitev kredita pri drugi banki, seveda ni upravičena do povrnitve stroškov cenitve.

Mnenje zaradi znižanja obrestne mere kredita – 12.05.2026

Pobudnik, ki vlaga pobudo v imenu svoje matere, navaja, da je njegova mati kot kreditojemalka leta 2010 sklenila kreditno pogodbo s pribitkom 1,89 % (nad referenčno obrestno mero). Ob sklenitvi je bilo podpisano pooblastilo delodajalca za nakazovanje plače. Leta 2013 je banka (Raiffeisen) pribitek povišala na 2,89 %, ker se pooblastilo ni izvajalo. Pobudnik dodaja, da je s trenutkom upokojitve kreditojemalke leta 2020 predmetno pooblastilo delodajalca pravno prenehalo veljati, saj delodajalec ni imel več nobene podlage za nakazovanje plače. Banka se po njegovem mnenju ne more sklicevati na „neizvajanje dokumenta, ki je pravno ugasnil, hkrati pa ignorirati novih dejstev o rednih prilivih pokojnine“.

Leta 2020 se je kreditojemalka upokojila, njeni redni prilivi (pokojnina) pa so se začeli stekati na njen račun pri banki. V tem istem obdobju je prišlo do statusnega preoblikovanja in združitve, ker je Banka prevzela banko. Z dnem združitve bank je banka postala lastnica obeh računov, kreditnega in transakcijskega. S tem so kreditojemalkin TRR, njeni prilivi pokojnine in njen kreditni račun postali del istega informacijskega sistema v eni sami pravni osebi. Od tega trenutka dalje banka po mnenju pobudnice ne more več trditi, da za prilive "ni vedela", saj je z njimi neposredno razpolagala znotraj lastne hiše.

Banka je leta 2013 pisno obljubila:*"vam bomo po prejemu prvega priliva obrestno mero ponovno ustrezno znižali"*. Ko je banka z združitvijo "dobila pod svojo streho" mamine prilive, bi morala to zavezo izpolniti samodejno. Zahteva banke, da bi morala upokojenka osebno javiti nekaj, kar banka v svojem sistemu vidi (svoje lastne komitente), je ob združitvah bank nesprejemljiva in nepoštena. Ker je banka z dnem 5. 2. 2026 maržo znižala brez novega aneksa, je s tem priznala, da je kreditojemalka ves čas upravičena do obrestne mere 1,89 %. Od združitve leta 2020 dalje je zato neupravičeno bogatela na njen račun.

Pobudnica zahteva ugotovitev neupravičenosti zaračunavanja višjega pribitka po letu 2020 in banki naloži vračilo celotne razlike v obrestih (1 % pribitka) za obdobje od prvega priliva pokojnine v letu 2020 (oziroma od trenutka združitve bank, ko je banka postala skrbnica obeh računov) do 5. 2. 2026 in povračilo vseh stroškov, povezanih s tem postopkom.

V vlogi z dne 14. 4. 2026 je njen pooblaščenec v bistvenem ponovil navedbe pobudnice. Med drugim je navedel, da je kreditojemalka svojo obveznost izpolnila s podpisom pooblastila. Če delodajalec kot tretja oseba svoje zaveze do banke ni izpolnil, banka po njegovem mnenju ne bi smela kaznovati potrošnice s povišanim pribitkom (+1 %). Banka kot profesionalna institucija bi morala že leta 2010 terjati delodajalca k izpolnitvi zaveze, namesto da je pasivno čakala na povišanje lastnega dobička na račun kreditojemalke. Z upokojitvijo leta 2020 je predmetno pooblastilo po samem zakonu postalo brezpredmetno, zato se banka nanj po tem letu ne more več sklicevati.

Banka, ki zahtevek pobudnice zavrača, je odgovorila, da je pobudnici ugodila glede znižanja pribitka na 1,89 % od 5. 2. 2026, njen zahtevek za vračilo razlike v obrestni meri med prejšnjo in znižano obrestno mero za obdobje pred tem pa je zavrnila, saj ni pravne podlage za vračilo. Pojasnjuje, da je je bila dne 12. 5. 2010 pri banki, katere pravni naslednik je Banka d.d., podana vloga za odobritev gotovinskega hipotekarnega kredita, z načinom odplačevanja s trajnim nalogom na transakcijskem računu v znesku 87.800,00 EUR z dobo odplačevanja kredita 300 mesecev. Dne 9. 6. 2010 je kreditojemalka podpisala pooblastilo za nakazovanje plače in drugih prejemkov na transakcijski račun, s katerim je pooblastila takratnega delodajalca, da nakazuje njeno plačilo in druge prejemke na njen transakcijski račun pri banki. Kot je navedeno v pooblastilu, velja pooblastilo do preklica, s podpisom pooblastila pa se je pooblastiteljica zavezala, da pooblastila ne bo preklicala, dokler ne bo poravnala vseh

obveznosti do banke. Delodajalec je s podpisom pooblastila potrdil, da bo do preklica pooblastila nakazoval plačo pobudnice na njen transakcijski račun pri banki.

Skladno s Sklepom o obrestnih merah banke, veljavnim od 1. 5. 2010, je obrestna mera za kredite zavarovane s hipoteko, z ročnostjo nad 240 do 300 mesecev, znašala za komitente 6-mesečni EURIBOR + 1,89 %, za nekomitente pa 6-mesečni EURIBOR + 2,89 %. Dne 14. 7. 2010 je pobudnica z banko sklenila Pogodbo o gotovinskem hipotekarnem kreditu z EURIBOR klavzulo, na podlagi katere ji je banka odobrila dolgoročni gotovinski kredit v znesku 87.800,00 EUR po obrestni meri 6-mesečni EURIBOR + 1,89 % z dobo vračanja 300 mesecev. Skladno z 10. členom kreditne pogodbe se je pobudnica zavezala, da ne bo prekinila poslovnega sodelovanja z banko. Kot je opredeljeno v kreditni pogodbi, predstavlja poslovno sodelovanje odprt transakcijski račun kreditojemalca pri banki, na katerega prejema redne mesečne prihodke. Kot redne prihodke banka šteje plačo, pokojnino in druge redne mesečne prihodke. Z določilom 10. člena kreditne pogodbe je bilo dogovorjeno, da ima banka v primeru prekinitve poslovnega sodelovanja kreditojemalca z banko pred dokončnim poplačilom obveznosti po predmetni kreditni pogodbi, pravico, da prične zaračunavati obrestno mero, ki bo enaka obrestni meri, ki je veljala na dan sklenitve kreditne pogodbe za nekomitente. Kljub podpisanemu pooblastilu za nakazovanje plače na transakcijski račun pri banki in pridobitvi ugodnejše obrestne mere za komitente, pobudnica ni prejela niti enega priliva iz naslova plače. Dne 9. 1. 2013 je banka kreditojemalki poslala dopis, s katerim jo je obvestila, da na transakcijski račun odprt pri Raiffeisen banki ni rednih prilivov sredstev, ki so pogoj za ohranitev ugodne obrestne mere, zato se ji je obrestna mera po kreditni pogodbi povišala na EURIBOR + 2,89 %, posledično temu pa se je spremenil tudi znesek mesečne anuitete.

Po mnenju banke iz kreditne pogodbe ne izhaja, da bi morala banka po zvišanju obrestne mere na obrestno mero, kot je ob sklenitvi kreditne pogodbe veljala za nekomitente, ob ponovnem prejemanju rednih mesečnih prejemkov na transakcijski račun pri banki, obrestno mero znižati nazaj na prvotno. Kljub temu je banka kreditojemalki dala to možnost in jo hkrati z obvestilom o zvišanju obrestne mere v dopisu z dne 9. 1. 2013 tudi obvestila, da naj banko obvesti, če bo v prihodnje spet zagotovila redne prilive na transakcijski račun in ji bo po prejemu prvega priliva obrestna mera ponovno ustrezno znižana, česar pa kreditojemalka ni storila.

Pripojitev banke k drugi banki je bila vpisana v sodnem/poslovnem registru dne 1. 9. 2020, kar pa po mnenju banke ne pomeni, da bi morala ob migraciji računa preverjati, ali je pobudnica prejemala redne prilive na transakcijski račun pri banki ter avtomatsko znižati obrestno mero po kreditu. Takšna obveznost banke ne izhaja iz kreditne pogodbe, niti banka tega ni bila dolžna preverjati in znižati obrestne mere glede na možnost, ki jo ponudila pobudnici na podlagi obvestila z dne 9. 1. 2013.

Glede trditev pobudnice, da bi morala banka terjati njenega nekdanjega delodajalca za neizpolnjevanje pooblastila, banka odgovarja, da je tako stališče pobudnice pravno zgrešeno in neutemeljeno. Pogodbeno razmerje je dvostransko. Kreditna pogodba je bila sklenjena med banko in pobudnico. Prejemanje rednih mesečnih prihodkov na račun pri banki, ki je v 10. členu kreditne pogodbe dogovorjeno kot pogoj za ugodnejšo obrestno mero, je pogodbena obveznost pobudnice, ne njenega delodajalca. S strani pobudnice podpisano pooblastilo delodajalcu za nakazovanje plače in drugih prejemkov na transakcijski račun pri banki je le instrument, s katerim je pobudnica izkazala banki namero, da je nameravala izpolniti svojo pogodbeno obveznost, ki pa ni bila izpolnjena in na transakcijski račun, ki ga je v ta namen odprla pri banki, ni prejela nobenega priliva iz naslova plače.

Glede sklicevanja pobudnice na prenehanje pooblastila delodajalca z upokojitvijo leta 2020,

je banka odgovorila, da bi lahko še vedno izpolnjevala pogoj za ugodnejšo obrestno mero, če bi na račun pri takratni Novi KBM, ki je bila pravna naslednica Raiffeisen banke, prejemala pokojnino. Pogoj za ugodnejšo obrestno mero skladno z 10. členom kreditne pogodbe ni zgolj prejemanje plače, ampak je pogoj odprt transakcijski račun kreditojemalca pri banki, na katerega kreditojemalec prejema redne mesečne prihodke, kar pa je tudi pokojnina.

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.

Po določbi 10. člena kreditne pogodbe je kot pogoj za nižjo obrestno mero določen odprt transakcijski račun kreditojemalca pri banki, na katerega prejema redne mesečne prihodke. Ta pogoj je bil po statusnih preoblikovanjih, ko je banka v letu 2020 prevzela transakcijski račun kreditojemalke, ki ga je ta prvotno imela pri banki, in po rednem nakazovanju pokojnine na ta račun, izpolnjen.

Dopis banke kreditojemalki z dne 9. 1. 2013, v katerem je navedeno, da naj kreditojemalka najbližji poslovalnici banke sporoči, če bo zagotovila redne prilive na svoj transakcijski račun in ji bo po prejemu prvega priliva obrestna mera ustrezno znižana, nima takega pomena, kot ji ga pripisuje banka. Gre za neobvezen napotek kreditojemalki, kako lahko najlažje uveljavi nižjo obrestno mero, ni pa pogoj za uveljavitev nižje obrestne mere, ki bi imel oporo v kreditni pogodbi.

Zahtevek za znižanje obrestne mere za čas, preden je banka prevzela transakcijski račun kreditojemalke, ni utemeljen, saj v tem času kreditojemalka ni zagotovila, da bi prejemala mesečne prihodke na transakcijski račun, ki ga je imela pri kreditodajalki. Pooblastitev delodajalca ne zadošča, pomembno je dejansko nakazovanje prejemkov.

Mnenje zaradi neodobrenih transakcij – 12.05.2026

Pobudnica navaja, da je dne 11. 12. 2025 zaznala vdor v spletno banko, nakar je takoj poklicala klicni center banke. Operaterka naj bi ji takoj povedala, da je bil z njihove strani blokiran račun, ker je bil vdor v spletno banko uspešen. Sama je ravnala po navodilih banke in vztraja, da je bil postopek banke nepravilen, ker ji ne bi smeli odpreti spletne banke, dokler se zloraba ni razjasnila.

V dopolnitvi pobude je pojasnila, da ji je uslužbenka iz klicnega centra svetovala prečiščenje telefona in računalnika, kar je že isti popoldan naredila pri računalniškem servisu GSM Klinika v Ajdovščini. Nadalje ji je rekla, naj se oglasi pri svoji poslovalnici in naroči novo kartico. Dne 16. 12. 2025 je šla v poslovalnico, da naroči novo kartico in nič drugega. Uslužbenko je vprašala, kako lahko dobi vpogled v stanje na TRR-ju, ta ji je odgovorila, da ji lahko omogoči dostop do spletne banke, kar je bil v celoti napačen nasvet. Povedati bi ji morala pravo informacijo: dokler vzrok blokade ni razčiščen, se stanje lahko preverja z debetno kartico na bankomatu.

Pobudnica zatrjuje, da deblokade dostopa do spletne banke ni zahtevala, pač pa je v celoti zaupala zatrjevanju, da je z novo debetno kartico zadeva urejena in da je njen dostop preko

spletne banke varen (glede na to da je prečistila telefon in računalnik). Znanje, ki ga ima kot 69 letna stranka banke, je omejeno na zaupanje do banke, sama ni strokovnjakinja, ki bi vedela, kako deluje sistem dostopa do spletne banke. Ker je v celoti sledila navodilom te iste banke (čiščenje telefona in računalnika, nova debetna kartica), ki je bil po njenem mnenju v celoti napačen, je izgubila dodatna denarna sredstva, ki jih sicer ne bi.

Dne 17. 12. 2025 je dobila od banke SMS, da po vpisu svoje davčne št. dobi PIN številko svoje nove kartice. Takoj zatem je začela prejemati SMS-e o odlivih sredstev s svojega računa v skupni višini 5.130,30 EUR na transakcijski račun osebe, ki je prav tako komitent banke. V teh 5.130,30 EUR je vključeno tudi 400,00 EUR limita banke, ki ga ni zaprosila in nikoli koristila. Uslužbenka banke ji je kasneje svetovala, da naj zamenja telefonsko številko, kar je tudi naredila. V tem vidi dokaz, da je bil prvotni nasvet v celoti zavajajoč, saj je bila ravno ista telefonska številka vzrok, da se je uspešno izvedel drugi del prevare, ki se sicer ne bi.

Banka, ki zahtevek za vrnitev zneska 5.130,30 EUR, zavrača, drugače opisuje dejansko stanje. Sklicuje na policijski zapisnik z dne 23. 12. 2025, iz katerega je razvidno, da se je pobudnica na podlagi reklame za varčevanje v zlatu, ki jo je v začetku oktobra 2025 zasledila na spletni platformi Facebook, dne 13. 10. 2025 odločila za tako varčevanje in po navodilih osebe, ki jo je večkrat klicala po telefonu, v ta namen večkrat v različnih zneskih nakazala sredstva, ta oseba pa je od pobudnice zahtevala tudi, da si naloži aplikacijo, katerega imena se pobudnica ne spomni. Dne 11. 12. 2025 naj bi pobudnico klical drug klicatelj, ki se je izdajal za finančnika, in ji ponudil, da ji bo pomagal pridobiti denar nazaj. Zato jo je nagovoril, da si naj naloži aplikacijo, katerega imena se pobudnica prav tako ne spomni, in da naj gre v svojo spletno banko, po tem pa se je njena spletna banka zablokirala in pobudnica ni imela več dostopa do nje.

Banka nadaljuje, da je dne 11. 12. 2025 ob 12:57 uri agentka iz klicnega centra banke poklicala pobudnico, ker je banka v spletni banki pobudnice zaznala sumljive aktivnosti. Na vprašanja agentke je pobudnica potrdila, da je v zadnjem času prejela klice neznane osebe za investicijske priložnosti. Na vprašanje glede podajanja podatkov ali nalaganja aplikacij na napravo je pobudnica skupaj s prijateljico, ki se je pridružila pogovoru, povedala, da so bili naloženi AnyDesk, Atomic in HopToDesk. Po pogovoru s pobudnico je agentka ugotovila, da gre vsekakor za prevaro. Zato je bila narejena blokada digitalne banke. Agentka je uredila tudi blokado bančnih kartic. Pobudnici je svetovala, naj na napravi odstrani vse naložene aplikacije in da naj se obrne na uradni servis. Agentka je pobudnici še pojasnila, da se bo morala oglasiti v poslovalnici za naročilo novih bančnih kartic in za nove prijavne podatke za spletno banko, a da naj preden se bo prijavila v spletno banko, res preveri naprave. Napotila jo je tudi na policijo, vendar je pobudnica pojasnila, da se ne želi oglasiti na policiji. Prijavo na policiji je podala šele 23. 12. 2025, t.j. po tem, ko se je zgodila prevara z dne 17. 12. 2025.

Banka pojasnjuje, da je bila deblokada spletne banke narejena dne 16. 12. 2025 na željo pobudnice ob njeni prisotnosti v poslovalnici banke v Ajdovščini. Pobudnica se naj bi oglasila v poslovalnici in izrazila željo za ureditev dostopa v spletno banko in zamenjavo bančnih kartic. Na podlagi tega je zaposlena naročila novo kartico in dodelila novo geslo za ter uredila deblokado. Ob deblokadi pobudnica zaposlenim ni razkrila okoliščin glede predmetnega dogodka. Ko je pobudnica dne 17. 12. 2025 ponovno obiskala poslovalnico banke v Ajdovščini zaradi prevare (t.j. po tem, ko so bili predmetni plačilni nalogi že sprovedeni), je bila narejena ponovna blokada digitalne banke.

Banka pojasnjuje, kakšen je postopek za izvedbo transakcij. Najprej se je potrebno prijaviti v spletno/mobilno banko. Prijava nepooblaščenim osebam v sistem digitalnega bančništva ni mogoča, če te osebe ne razpolagajo z osebnimi varnostnimi elementi dotičnega uporabnika.

Za osebne varnostne elemente štejejo uporabniško ime, geslo in PIN za dostop do digitalne banke ter enkratno geslo. Osebni varnostni elementi so poznani samo uporabniku, brez razpolaganja z varnostnimi elementi dotičnega uporabnika vstop v spletno/mobilno banko ni mogoč, prav tako tudi ne izvedba transakcije. Tako vstop v mobilno banko, kot tudi transakcije, so bili potrjeni z ustreznimi varnostnimi elementi. Zato banka ni imela nobenega razloga, da transakcij ne bi izvršila. Prijava v mobilno banko je bila potrjena z mobilnim žetonom (uporabnik vnese 6-mestni PIN ali uporabi biometrijo). Vse zgoraj navedene plačilne transakcije so bile ustrezno potrjene oziroma avtorizirane.

Ko je pobudnica dne 17. 12. 2025 obvestila banko o prevari, so bili plačilni nalogi že izvršeni in so postali nepreklicni v smislu določb ZPlaSSIED. Preklic le-teh (brez soglasja prejemnika) ni možen. Na podlagi pobudničine zahteve za odpoklic plačilnih nalogov, je banka prejemniku sredstev posredovala zahteve za odpoklic plačilnih nalogov, ki pa niso bili uspešni, o čemer je banka obvestila pobudnico.

V nadaljevanju banka obširno opisuje določila Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED) in veljavnih Splošnih pogojev poslovanja s potrošniki, 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 zvezi s tem banka poudarja, da ni šlo za vdor v spletno/mobilno banko, ampak za prijavo v mobilno banko z vsemi potrebnimi varnostnimi elementi, do katere ne bi moglo priti, če storilec ne bi razpolagal z vsemi potrebnimi varnostnimi elementi, katerih vir razkritja je bila lahko samo pobudnica.

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.

Ni izkazano (s potrebno verjetnostjo), da bi bili nasveti uslužbenk banke pobudnici nepravilni.

Nasvet uslužbenke klicnega centra banke, ki je pobudnici svetovala očiščenje telefona in računalnika (odstranitev aplikacij AnyDesk, Atomic in HopToDesk) je bila gotovo pravilna.

Ob predpostavki, da so bile aplikacije odstranjene, tudi deblokada dostopa do spletne/mobilne banke ni bila nepravilna, še posebej, če pobudnica ob njeni zahtevi za deblokado, ki jo je vložila dne 16. 12. 2025, kar je razvidno iz dokazila, ki ga je predložila banka, bančni uslužbenki ni predstavila vseh dotedanjih težav v zvezi s poslovanjem spletne/mobilne banke.

Zamenjava telefonske številke še pred deblokado dostopa do spletne/mobilne banke bi bila sicer koristna, ni pa mogoče trditi, da je šlo za nujen ukrep, ki bi ga v okoliščinah, ki jih je poznala, bančna uslužbenka morala predlagati pobudnici.

Ker je pobudnici znano, na kateri račun je bil nakazan znesek, katerega vrnitev zahteva od banke, ni videti razloga, da njegove vrnitve ne bi mogla uspešno zahtevati od imetnika računa, saj je šlo po vsem, kar sta navedli stranki tega spora, za neupravičeno pridobitev (190. člen Obligacijskega zakonika).

Mnenje zaradi odtegnitve bančne kartice na bankomatu – 12.05.2026

Pobudnik navaja, da je v soboto dne 21. 11. 2025 med cca 9 in 10 uro dopoldne hotel dvigniti denar na bankomatu banke na Petrolovi črpalki na Jesenicah.
Bankomat mu je „požrl“ bančno kartico brez opozorila, da je kaj narobe, npr. da vtipkana PIN koda ni bila pravilna. Takoj je po telefonu klical na banko in mu je dežurna uslužbenka, rekla, da ne morejo storiti ničesar, ker lahko kartico vzamejo iz bankomata šele takrat, ko se bankomat polni z denarjem. Na vprašanje, kdaj bo to, je dobil odgovor ,,to sam Bog ve!“ Potem je klical svojo banko, kjer so mu svetovali, da naj se zaradi varnosti bančna kartica blokira.

Dne 24. 11. 2025 je vložil pritožbo na banko, ki jo je banka dne 28. 11. 2025 zavrnila z obrazložitvijo, da bankomat kartico zadrži zaradi preseženega napačnega vnosa PIN-a, iz mehanskih razlogov (poškodovana kartica) ali zaradi izpada komunikacije med transakcijo in da so kartico poslali dne 27. 11. 2025 na njegovo banko. Zavrnjen je bil tudi njegov ugovor, v katerem je uveljavljal, da mu je kartico zadržal bankomat banke in da je neumestno, da se ga napotuje na banko, ki je izdala bančno kartico, še posebej zato, ker kartica po skoraj enem mesecu še vedno ni bila vrnjena na njegovo banko.

Pobudnik poudarja, da banka za svoje trditve ne predlaga nobenih dokazov, zato je šteti te trditve zgolj za njihove navedbe.

Trditev, da je bankomat po preteku 40 sek. kartico zadržal, ker je ni pravočasno prevzel, ni resnična. Postopek je potekal običajno kot pri vsakem dvigu denarja na bankomatu: vstavitev kartice v režo, odtipkanje kode in potrditev. Bankomat mu je kartico zadržal takoj in tudi če bi odtipkal napačno kodo, je ne bi smel zadržati takoj. To navaja tudi banka v odgovoru na pritožbo dne 28. 11. 2025, ko pravi, da bankomat kartico zadrži v primeru preseženega napačnega vnosa PIN-a, to pomeni, če je PIN vpisan napačno večkrat in ne po prvem poskusu.

Tudi trditev banke, da je bankomat kartico zadržal, ker je pobudnik ni prevzel v roku 40 sek, je po mnenju pobudnika neresnična. Pobudnik kartice ni mogel prevzeti, ker je bankomat kartico zadržal takoj potem, ko je odtipkal kodo in potrditev kode. Tudi trditev banke, da iz zapisa bankomata izhaja, da so vse predhodne in kasnejše transakcije potekale brez težav, je zaenkrat le njihova trditev, brez dokaza. Pobudnik še dodaja, da ni imel do tedaj nobenih težav s kartico, ne na bankomatih, ne kjer se plačuje s kartico, to pa je danes praktično povsod. To pomeni, da odpade tudi razlog banke, da je bila kartica poškodovana.

Iz navedenega po mnenju pobudnika izhaja, da je bankomat zadržal kartico le iz razloga na strani banke (npr. izpad komunikacije med transakcijo) in ne zato, ker bi pobudnik naredil karkoli narobe. To pomeni, da je odgovornost na banki, ki upravlja z bankomatom.

Kot je navedel že v pritožbi mu je zaradi tega dogodka nastala škoda:
- ker je bila sobota in banke zaprte, je bil cel vikend brez denarja,
- ker kartice še do 15.12.2025 ni prejel, mora hoditi po denar na bančno okence, kar je povezano z nepotrebnim tratenjem časa in obremenjevanjem drugih čakajočih pred bančnimi okenci,
- nematerialna škoda iz poglavja „Povrnitev nepremoženjske škode“ po Obligacijskem zakoniku (OZ).

Banka, ki zahtevek pobudnika za povrnitev škode zavrača, je odgovorila, da je natančen pregled delovanja omenjenega bankomata pokazal naslednje:

Pritožnik je dne 22. 11. 2026 ob 9:11:33 na bankomatu banke opravljal transakcijo s številko 2941504544. Sistemski zapisnik nedvoumno kaže, da pritožnik plačilne kartice ni odvzel iz reže bankomata več kot 40 sekund po tem, ko ga je bankomat na to opozoril z jasnimi signali. Transakcija ima v sistemskem zapisniku bankomata zaznambo „card return timed out“.

Po preteku varnostnega časovnega intervala je bankomat, v skladu s programiranimi varnostnimi protokoli, kartico samodejno zadržal, da bi preprečil njeno morebitno odtujitev in zlorabo s strani tretjih oseb.

Zadržana kartica je bila v skladu z ustaljenimi medbančnimi postopki dne 27. 11. 2025 posredovana banki izdajateljici banki s priporočeno pošiljko preko Pošte Slovenije. Banki izdajateljici je bila pošiljka s plačilno kartico pritožnika vročena 1. 12. 2025.

Zgoraj opisano dejansko stanje izhaja iz sistemskega zapisnika bankomata, izpisa iz registra zadržanih plačilnih kartic in potrdila o oddani in prevzeti pošiljki. Banka odškodninski zahtevek pritožnika v celoti kot neutemeljenega zavrača. Delovanje bankomata je bilo brezhibno in v skladu z varnostnimi standardi. Zadržanje kartice v obravnavanem primeru ni posledica tehnične napake ali okvare bankomata, temveč je standardna in nujna varnostna funkcija bankomata. Ta mehanizem je namenjen izključno zaščiti imetnika kartice pred finančno škodo, ki bi lahko nastala, če bi pozabljeno kartico našla in zlorabila nepooblaščena oseba.

Banka dodaja, da je uporabnik plačilne kartice dolžan s plačilno kartico ravnati z vso potrebno skrbnostjo. Ta skrbnost vključuje tudi pozorno spremljanje poteka transakcije na bankomatu in upoštevanje navodil ter opozoril, ki jih naprava sporoča. S tem, ko pritožnik ni upošteval jasnih opozoril ter kartice ni pravočasno odvzel, je opustil svojo temeljno dolžnost skrbnega ravnanja. Za obstoj odškodninske odgovornosti mora obstajati protipravno ravnanje povzročitelja škode. Ravnanje banke ni bilo protipravno; nasprotno, bilo je skrbno in usmerjeno v varovanje premoženja pritožnika.

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.

Kronološke rekonstrukcije dogajanje na bankomatu ni mogoče ugotoviti z gotovostjo, je pa mogoče nanjo sklepati predvsem na podlagi splošnih izkušenj z delovanjem bankomatov, verjetnosti posameznih dogodkov in dokaznega bremena.

Bankomat vedno na začetku „požre“ vloženo kartico, a jo normalno vrne imetniku po končani transakciji. V tem primeru do končanja transakcije, dviga denarja, sploh ni prišlo. Ključno vprašanje je zato, zakaj je bankomat zadržal bančno kartico in ali jo je pobudniku ponudil pred iztekom 40 sekundnega roka, ko jo zaradi varnostnih razlogov dokončno zadrži. Banka je ponudila tri možne razloge za zadržanje kartice: a) vtipkanje trikratnega napačnega PIN-a, b) poškodba kartice ali c) izpad komunikacije med transakcijo, ni pa navedla in izkazala, kateri od teh razlogov je bil dejanski razlog za zadržanje kartice v predmetni zadevi.

Ker banka ni z ničemer izkazala, da je bila kartica poškodovana ali da je bila večkrat vtipkana

napačna PIN koda, ostane kot najverjetnejši razlog izpad komunikacije med transakcijo, torej je šlo za razlog na strani banke. Sistemski zapisnik bankomata res kaže, da pobudnik plačilne kartice ni odvzel iz reže bankomata več kot 40 sekund, ne izkazuje pa, da je bila kartica dejansko ponujena pobudniku in da je bil na odvzem kartice primerno opozorjen. To bi banka lahko dokazala s posnetki dogajanja, saj imajo vsi modernejši bankomati vgrajene kamere, a tega ni storila. Ne nazadnje, normalna pričakovanja vsakega uporabnika v enaki situaciji so, da mu bo bankomat ponudil vpis zneska, ki ga dviguje, in ne vračilo kartice.

Posrednik po povedanem vidi razlog za odvzem kartice na strani banke, ne more pa pritrditi pobudniku, da banka ni prejela odvzete kartice dne 1. 12. 2025, ker je to izkazano s predloženimi dokazili.

Mnenje zaradi neodobrenih transakcij – 12.05.2026

Pobudnika navajata, da sta bila dne 24. in 25. 1. 2026 žrtvi kaznivega dejanja goljufije, zaradi katerega so bile z njunih transakcijskih računov izvršene številne neodobrene plačilne transakcije v skupni višini 19.865,00 EUR. Stališče banke, da so bile sporne transakcije avtorizirane in da za nastalo škodo ne odgovarja, je po njunem mnenju neutemeljeno in v nasprotju z dejanskimi okoliščinami dogodka.

Uvodoma poudarjata, da banka ni spoštovala omejitev, ki jih je sama sodoločala za uporabo plačilnega instrumenta. Oškodovanec je imel določen dnevni limit v višini 1.000,00 EUR, vendar je banka dne 24. 1. 2026 kljub temu omogočila prenos sredstev v višini 5.573,18 EUR na transakcijski račun njegovega pooblaščenca. S tega računa so bila sredstva nato prenakazana na račun družbe Simple Europe UAB, Vilnius. Banka oškodovanca o takšnem prenosu, ki je večkrat presegel dogovorjeni dnevni limit, ni obvestila, niti ni preprečila izvršitve transakcije.

Pobudnika izpostavljata izrazito nenavaden in sumljiv vzorec transakcij. Z računa oškodovanca je bilo dne 24. 1. 2026 na račun družbe Simple Europe UAB v obdobju približno petih minut izvršenih več zaporednih nakazil: devet nakazil v višini 150 EUR ter štiri večja nakazila v višini 4.240,00 EUR, 4.960,00 EUR, 4.995,00 EUR in 4.320,00 EUR, poleg tega pa so bila štiri dodatna nakazila zavrnjena. Takšen vzorec transakcij nedvomno predstavlja netipično in visoko tvegano ravnanje, ki bi moralo sprožiti takojšnje varnostne mehanizme banke. Kljub temu banka prenosa sredstev ni preprečila niti ni začasno zadržala izvršitve transakcij. Po navedbah banke je bil poskus vzpostavitve stika s poobplaččencem izveden zgolj enkrat, kar glede na okoliščine očitne prevare ne predstavlja zadostnega ravnanja skrbnega ponudnika plačilnih storitev.

Ravnanje banke je bilo problematično tudi pri obravnavi reklamacije. Ko je oškodovanec želel vložiti reklamacijo v poslovalnici banke, se je bančna uslužbenka sprva izogibala sprejemu reklamacije. Nato je poskušala besedilo reklamacije oblikovati na način, ki bi bil ugodnejši za banko. Šele po odločnem posredovanju oškodovanca je bila reklamacija oblikovana korektno in v skladu z dejanskim potekom dogodkov.

Oškodovanca storilcu nista posredovala podatkov o bančnih računih, gesel, enkratnih potrditvenih kod ali drugih osebnih varnostnih elementov, namenjenih avtorizaciji plačil. Sporne transakcije zato predstavljajo neodobrene plačilne transakcije v smislu veljavne zakonodaje o plačilnih storitvah. Banka nosi dokazno breme glede obstoja avtorizacije transakcij ali morebitne hude malomarnosti uporabnika, česar v svojem odgovoru ni izkazala.

Pobudnika posebej opozarjata na določbo četrtega odstavka 137. člena ZPlaSSIED, po katerem banka pri goljufivem spletnem plačilu nosi finančne posledice, uporabnik pa le, če je sam ravnal goljufivo.

Banka, ki zahtevek za povrnitev prenesenih zneskov zavrača, se najprej sklicuje na Zapisnika o sprejemu ustne ovadbe oziroma predloga za pregon, oškodovanec je povedal, da ga je po telefonu nagovoril tujec v zvezi z domnevno ustvarjenem dobičku iz borznega trgovanja. Iz Policijskega zapisnika prav tako izhaja, da naj bi imel pobudnik na mobilnem telefonu naložene aplikacije HopToDesk, MightyText in Simple ter da naj bi storilcu posredoval fotografijo svoje osebne izkaznice in svojega obraza. Z opisanim ravnanjem je omogočil storilcu dejanski nadzor nad svojo mobilno napravo ter dostop do spletne oziroma mobilne banke.

Neznani storilec je iz transakcijskega računa pobudnika opravil več plačilnih transakcij, med drugim tudi prenos sredstev iz transakcijskega računa, na transakcijski račun pooblaščenca.

Ob sumu na prevaro je pobudnik prejel klic s strani Bankarta d.o.o.. Ker se na klic ni odzval, so na Bankartu d.o.o. blokirali UAN 041679227, omejili kartico in blokirali prejemnikov IBAN. Po vrnitvi klica so ga na Bankartu d.o.o. napotili v poslovalnico Banke, kjer je z njeno pomočjo blokiral kartico, spletno banko, reklamiral transakcije ter podal prijavo na policijo.

Pobudnikovo zatrjevanje, da s storilcem ni delil podatkov o bančnih računih, geslih, enkratnih potrditvenih kod ali drugih varnostnih elementov, potrebnih za avtorizacijo plačil, glede na okoliščine dogodka po mnenju banke vsekakor ne drži. Osebni varnostni elementi so poznani samo uporabniku, brez razpolaganja z varnostnimi elementi dotičnega uporabnika (uporabniško ime, geslo, enkratno geslo oz. SMS žeton) vstop v spletno banko ni mogoč, prav tako tudi ne izvedba transakcij.

Plačilni nalogi, ki so bili vneseni in potrjeni preko spletne banke pobudnika izhajajo iz Izpisa aktivnosti v spletni in mobilni banki. Plačilni nalogi so bili vneseni in potrjeni s strani pobudnika oziroma tretje osebe, kateri je slednji razkril oziroma posredoval vse potrebne podatke oziroma svoje osebne varnostne elemente, potrebne za dostop do spletne banke. Iz Izpisa aktivnosti je razvidno, da je pobudnik oziroma tretja oseba pred izvedbo posamezne plačilne transakcije najprej uredil spremembo dnevne omejitve na transakcijskem računu v višini 30.000 EUR. Sprememba je bila ustrezno potrjena oziroma avtorizirana na podlagi overitvenega elementa.

Glede pobudnikovega očitka, da prenosa sredstev ni preprečila oziroma da ni začasno zadržala izvršitve spornih transakcij, banka primarno pojasnjuje, da je bil v času dogodka pooblaščen na transakcijskem računu, zaradi česar je lahko neznana oseba s tem, ko je razpolagala z varnostnimi elementi pooblaščenca, izvedla transakcije tudi z računa, na katerem je bil pooblaščen. Pooblaščena oseba lahko prosto razpolaga s sredstvi na računu imetnika in opravlja transakcije, tako da banki ni potrebno, niti nima podlage, da bi morala imetnika računa pred izvršitvijo transakcije, ki jo odredi pooblaščena oseba preko svoje spletne banke, kontaktirati in pridobiti njegovo potrditev, prav tako za izvedbo te transakcije dnevna omejitev poslovanja ne vpliva.

Banka nato pojasnjuje, kako poteka izpeljava transakcije. Če je preverjanje uspešno, uporabnik na svoj mobilni telefon na telefonsko številko, ki je zavedena v banki, prejme SMS sporočilo z enkratnim geslom. Uporabnik v naslednjem koraku vnese prejeti SMS žeton in se prijavi.

Vse domnevno sporne plačilne transakcije so bile ustrezno potrjene oziroma avtorizirane. Tako vstop v spletno banko kot tudi transakcije in nastavitve dnevne omejitve poslovanja so bile potrjene z ustreznimi varnostnimi elementi. Banka zato ni imela nobenega razloga, da transakcij ne bi izvršila.

Banka je prejemniku sredstev posredovala zahteve za odpoklic plačilnih nalogov, na katere je prejela negativen odgovor, o čemer je banka obvestila pobudnika. Banka, razen odpoklica že izvršenih plačilnih nalogov skladno z ZPlaSSIED nima drugih instrumentov, s katerimi bi pobudnika lahko prišla do vračila sredstev.

V nadaljevanju banka obširno pojasnjuje, kako so plačilne transakcije urejene v Zakonu o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED) in Splošnih pogojih poslovanja s potrošniki (v nadaljnjem besedilu: Splošni pogoji), ki so sestavni del pogodbe, na podlagi katere je bil odprt transakcijski račun pri banki. Posebej se sklicuje na 137. člen ZPlaSSIED, ki ureja plačnikovo odgovornost za neodobreno plačilno transakcijo, in v tretjem odstavku določa, da uporabnik krije celotno izgubo zneskov, 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 instrumentov v skladu s 132. členom istega zakona. Dodaja, da 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 plačnikov ponudnik plačilnih storitev.

Hudo malomarno je bilo pobudnikovo ravnanje v tem, ker je sledil navodilom neznanega klicatelja, z namenom, da mu iz borznega računa na njegov račun nakaže domnevno pripadajoča mu sredstva, po navodilu neznanega klicatelja kliknil na spletno povezavo, posredoval zahtevane podatke ter na svoj telefon naložil tudi aplikacije ter s tem tej osebi izdal podatke in vse osebne varnostne elemente oz. ji omogočil dostop do vseh osebnih varnostnih elementov, potrebnih za dostop do spletne banke in potrditev plačilnih transakcij.

Banka pojasnjuje, da enkratno geslo, prejeto preko SMS sporočila, predstavlja podatek, ki je dostopen izključno posameznemu uporabniku, zato velja, da je pobudnik bodisi sam odredil sporne plačilne transakcije in njihovo izvršitev potrdil z vnosom prejetega enkratnega gesla ali pa je s svojim ravnanjem omogočil tretji osebi, da se je le-ta seznanila z vsebino enkratnih gesel, ki so bila potrebna za vstop v spletno oziroma mobilno banko in za odobritev plačilnih transakcij. V nasprotnem primeru namreč izvršitev spornih plačilnih transakcij ne bi bila možna.

Posledic hudo malomarnega ravnanja pobudnika ni mogoče naprtiti banki in je pobudnik sam odgovoren za nastalo škodo. Tudi v kolikor bi smatrali, da je v konkretnem primeru šlo za neodobrene plačilne transakcije (pa le temu ni tako), banka kot ponudnik plačilnih storitev v skladu s 4. odstavkom 136. člena ZPlaSSIED 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). Pri tem skrbno ravnanje pomeni tako ravnanje uporabnika, da ustrezno zavaruje varnostne elemente plačilnega instrumenta in svojo napravo, preko katere dostopa do spletne banke, da tretja oseba ne more priti do njegovih varovalnih podatkov, za katere ve samo on.

Prav tako že ob prijavi v spletno banko, banka napotuje uporabnike na spletno strank banke z linkom „Varno spletno bančništvo. Več o tem.“, na katerih so med drugim objavljena tudi Osnovna pravila za varno uporabo spletne banke. O tem, kako se zavarovati pred prevarami, objavlja in svetuje tudi Združenje bank Slovenije z različnimi oglaševalskimi kampanjami.

Ker med pobudnikoma 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.

Aplikacija HopToDesk omogoča oddaljen dostop do računalnika in med drugim deljenje zaslona. Aplikacija MightyText omogoča pošiljanje SMS/MMS iz računalnika z uporabo android telefona, sinhroniziranje sporočil med telefonom in računalnikom in prejemanje obvestila telefona na računalniku. Aplikaciji sta neznancu omogočala ogled in upravljanje namizja oddaljene naprave, kot da bi jo uporabljal neposredno. Omogočala sta mu, da je s pobudnikovim računalnikom ali pametnim telefonom upravljal po svoji volji. Na ta način je prišel do varnostnih elementov, potrebnih za izvedbo transakcij.

Ravnanje pobudnika, ki je na zahtevo neznanca na svoj telefon naložil navedeni aplikaciji, je bilo skrajno nepazljivo, saj je primerljivo ravnanju nekoga, ki neznancu pošlje svojo denarnico z nekaj sto evri na podlagi obljube, da mu jo bo neznanec napolnil z denarjem, dejansko pa jo izprazni.

Odgovor banke o preprečevanju že na prvi pogled sumljivih transakcij v oddaljeno državo, je presplošen. Ne pove niti, kdaj naj bi Bankart d.o.o. poklical pobudnika, da bi se sploh lahko ocenilo, ali bi bilo tedaj še mogoče preprečiti transakcije, ki so se zvrstile v petih minutah. Tudi ne pojasni, ali je pobudnik za vsako transakcijo prejel enkratno SMS sporočilo za potrditev transakcije.

Banka ni odgovorna za ravnanje svoje stranke, ki iz hude malomarnosti, kot je 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). 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 in jih bolje pozna kot njene stranke, morala vzpostaviti mehanizem, ki bi preprečeval očitno nenavadna in/ali nerazumna plačila. V predmetni zadevi je bilo v obdobju približno petih minut izvršenih več zaporednih nakazil: devet nakazil v višini 150 EUR ter štiri večja nakazila v višini 4.240,00 EUR, 4.960,00 EUR, 4.995,00 EUR in 4.320,00 EUR, kar izhaja tudi iz dokazil, ki jih je predložila banka. Vsiljuje se zaključek, da so varnostni algoritmi banke tokrat zatajili.

Mnenje zaradi izvrševanja sklepa o izvršbi – 18.06.2026

Pobudnica navaja, da naj bi banka pri razpolaganju s sredstvi na njenem transakcijskem računu ravnala nepravilno, in sicer tako, da naj bi se najprej izvedel pobot obveznosti do banke, šele nato pa izvršba, zaradi česar naj bi ji bil neupravičeno odvzet del sredstev, ki bi ji moral ostati v skladu z zakonsko določenim zneskom. Nadalje navaja, da naj bi banka neupravičeno posegla v sredstva do višine minimalne plače ter zato zahteva vračilo razlike na transakcijski račun.

Banka, ki zahtevek pobudnice zavrača, zatrjuje, da je bila obravnava priliva izvedena skladno z veljavno zakonodajo in v pravilnem zaporedju. Pojasnjuje, da so bila po prejemu priliva plače dne 8. 4. 2026 ob 13:20:10 sredstva na transakcijskem računu pritožnice obdelana v skladu z veljavnim

sklepom o izvršbi. Dne 8. 4. 2026 ob 13:25:02 je bil priliv razporejen tako, da so bila sredstva v znesku 277,84 EUR zadržana za potrebe izvršbe, medtem ko je bil znesek 1.126,23 EUR sproščen kot zakonsko varovani znesek, ki je v skladu z zakonodajo izvzet iz izvršbe. Po sprostitvi navedenega zakonsko varovanega zneska je bil dne 8. 4. 2026 ob 13:26:01 knjižen trajnik za kredit (koda namena LOAR), pri čemer je bil pobot izveden iz sredstev, ki so bila pritožnici že sproščena in niso bila več predmet izvršilnih omejitev.

Pobudnici je bil mesečno zagotovljen in sproščen znesek v višini 1.126,23 EUR, kar ustreza najmanj 76 % minimalne plače, kot to določa 2. odstavek 102. člena Zakona o izvršbi in zavarovanju. V ta znesek banka ni posegla. Po sprostitvi zaščitenega zneska so se iz razpoložljivih sredstev na računu poravnale zapadle obveznosti do banke, vključno s pobotom kreditne obveznosti v višini 329,29 EUR, katere zapadlost je nastopila dne 3. 4. 2026. Takšno ravnanje je bilo po mnenju banke skladno z določbami 311. člena Obligacijskega zakonika (OZ), ki omogoča pobot zapadlih, istovrstnih in medsebojnih denarnih terjatev, pri čemer pobot ni bil izveden v nasprotju z omejitvami izvršbe po ZIZ, saj se je nanašal na sredstva, ki po izvršitvi sklepa o izvršbi in sprostitvi zakonsko varovanega zneska niso bila več izvzeta iz razpolaganja.

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.

Po določbah 102. člena Zakona o izvršbi in zavarovanju (Uradni list RS, št. 3/07 in nasl.) je (praviloma) mogoče seči z izvršbo na prejemke (dohodek) iz delovnega razmerja največ do dveh tretjin prejemkov, vendar tako, da dolžniku ostane najmanj znesek v višini 76 % minimalne plače.

Banka je zgoraj navedeno pravilo upoštevala pri izvršitvi sklepa o izvršbi, ne pa tudi pri pobotu svoje terjatve. Res je, da ni zakonske določbe, ki bi neposredno prepovedovala tak pobot, je pa to v nasprotju s smislom prepovedi iz 102. člena ZIZ, ki udejanja ustavno načelo socialne države (2. člen Ustave RS). V prid temu govori že preprosto pravno sklepanje: če na dolžnikove prejemke ni mogoče seči niti na podlagi izvršilnega naslova, je to toliko manj dopustno v primerih, ko za terjatev ne obstaja izvršilni naslov.

Najbolj izrazito bi se pokazala kršitev ustavnega načela socialne države, če bi pobotanje zajelo ves preostali prejemek pobudnice. Omejitev je zato vsekakor nujna, določena je pa v 102. členu ZIZ.

Mnenje zaradi stroškov zunanje izterjave – 18.06.2026

Pobudnik navaja, da ima z banko sklenjeno kreditno pogodbo. Zaradi enega zapadlega obroka v višini približno 200 EUR je banka primer predala v zunanjo izterjavo in mu zaračunala stroške v višini približno 160 EUR. Poudarja, da banka zadevo predaja v zunanjo izterjavo že ob enem samem zapadlem obroku, kljub temu da z banko redno komunicira, pojasnjuje svojo situacijo in svoje obveznosti vedno tudi poravna. Res je, da občasno pride do zamude, vendar vse obveznosti vedno poravna, kar kaže na njegovo sodelovanje in dobro vero. Zapadle obveznosti kredita je medtem že v celoti poravnal (410 EUR), pri čemer izrecno poudarja, da plačilo ne predstavlja priznanja stroškov izterjave.

Čeprav stroškov izterjave ne priznava, jih banka kljub temu knjiži kot zapadle obveznosti iz kreditne pogodbe, kar ustvarja napačen prikaz dolga. Na to prakso je banko že izrecno

opozoril v preteklosti, nakar so takrat zadevo stornirali, sedaj pa tega ne želijo več storiti. Sporni stroški izterjave so po njegovem mnenju tudi nesorazmerni glede na višino zapadle obveznosti. Poleg tega je banka kljub poravnavi obveznosti nadaljevala z zaračunavanjem dodatnih stroškov, pri čemer je bil naknadno znesek približno 256 EUR ponovno dan v izterjavo.

Pobudnik dodatno opozarja na problematično prakso knjiženja, saj banka stroške izterjave vodi kot zapadle obveznosti iz kreditne pogodbe, kar ustvarja napačen prikaz dolga in povzroča nadaljnje postopke izterjave za iste stroške. Opozarja, da se zneski, posredovani v izterjavo, evidentirajo v sistemu SISBON, kar negativno vpliva na njegovo kreditno sposobnost, čeprav so dejanske kreditne obveznosti poravnane. V kolikor je do takšnega vpisa že prišlo, zahteva njegov popravek oziroma izbris.

Na podlagi ugotovitev, da so zaračunani stroški izterjave nesorazmerni in neupravičeni, zahteva stornacijo oziroma vračilo vseh zaračunanih stroškov izterjave, popravek knjiženja, tako da se stroški izterjave ne vodijo kot zapadle kreditne obveznosti in ustavitev nadaljnjih postopkov izterjave v zvezi s spornimi stroški.

Banka, ki zahtevke pobudnika zavrača, navaja, da sta s pobudnikom dne 19.7.2022 sklenila Kreditno pogodbo za znesek kredita 13.500,00 EUR. V 7. členu kreditne pogodbe se je pritožnik zavezal, da bo banki povrnil vse stroške, ki bi banki 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. Pritožnik že dlje časa ni izpolnjeval svojih obveznosti v roku. Poslan mu je bil tudi zadnji poziv k plačilu preko e-maila, dne 8. 10. 2025, z dopisanim zadnjim rokom za plačilo zneska 201,59 EUR z opozorilom, da bodo v primeru neplačila pričeti postopki izterjave in bodo dodatni stroški zelo visoki.

Iz pregleda vplačil in kartice prometa (ki ga je banka priložila) izhaja, da pritožnik svojih mesečnih kreditnih obveznosti ni poravnaval redno. Ker opominjanje dolžnika ni bilo učinkovito, se je banka odločila, da bo izvedla postopek izterjave. V kolikor je kreditojemalec v zamudi z dvema zaporednima anuitetama, lahko banka odstopi od kreditne pogodbe. Pred poslanim zadnjim opominom in morebitnim odstopom od kreditne pogodbe banka izvede še postopek zunanje izterjave ter s tem kreditojemalcu oziroma pritožniku omogoči dodatno možnost za poravnavo zapadlih obveznosti. Pritožnik je zamujal s plačilom dveh zaporednih anuitet za meseca september in oktober. Ob odsotnosti poravnave in ob nadaljnjem neizpolnjevanju obveznosti je bila zadeva v skladu s 7. in 9. členom kreditne pogodbe, dne 6. 11. 2025, predana v zunanjo izterjavo agenciji Izterjava d.o.o., kar je bilo pritožniku tudi pojasnjeno v prejšnjih odgovorih banke. Kot izhaja iz poročila zunanje agencije, se je pritožnik odzval na poslano SMS sporočilo in elektronsko pošto, z dne 10.11.2025, ter odgovoril, da bo obveznosti uredil v tistem tednu. Plačilo ni bilo prejeto in je bilo stranki ponovno poslano SMS sporočilo, z dne 26. 11. 2025, na katerega je pritožnik ponovno odgovoril, da bo uredil plačilo. Po predaji v zunanjo izterjavo je pritožnik takoj poravnal en obrok, kasneje še drugega na dan 28.11. Preostali znesek ni bil poravnan niti v decembru, zato je banka ponovno poslala zadnji poziv k plačilu preko e-maila, dne 4. 12. 2025, z dopisanim zadnjim rokom za plačilo za znesek v višini 202,81 EUR, ter z opozorilom, da bodo v primeru neplačila pričeti postopki izterjave in bodo dodatni stroški zelo visoki.

Stroški postopka zunanje izterjave so bili zaračunani na podlagi veljavnega cenika banke, objavljenega na spletni strani banke in v skladu s pogodbenimi določili, ki jih je pritožnik sprejel ob podpisu kreditne pogodbe. Evidentiranje stroškov na kreditno pogodbo je del običajne prakse v skladu z notranjimi pravili knjiženja ter ne predstavlja napačnega prikaza kreditne obveznosti. Zunanji izterjevalec stroške obračuna skladno s svojo storitvijo, banka pa je dolžna te stroške knjižiti v okviru kreditne pogodbe, saj izvirajo neposredno iz nerednega izpolnjevanja pogodbenih obveznosti. Banka iz naslova zunanje izterjave dolžniku zaračuna le dejanske stroške in sicer znesek, ki ji ga je zaračunala zunanja agencija. Priložila je račun zunanje agencije in njeno poročilo, kjer so razvidne aktivnosti, ki so jih izvedli v zvezi z izterjavo.

Stroški zunanje izterjave, ki jih je banka zaračunala pritožniku, naj bi bili skladni s kreditno pogodbo, saj so stroški kot posledica neplačevanja določno opredeljeni v kreditni pogodbi. Prav tako Zakon o potrošniških kreditih (ZpotK -2) banki ne prepoveduje, da zaračuna kreditojemalcu stroške izterjave oz. ne omejuje višino stroškov. Omejitev, ki je navedena v 6. odstavku 12. člena se nanaša na stroške opominov, kar pa banka v celoti upošteva. V zvezi z zatrjevanjem, da naj bi bili stroški večkrat zaračunani za isto izterjavo, banka pojasnjuje, da so bili stroški obračunani izključno za obdobja, ko je bila zadeva dejansko predana zunanjemu izvajalcu, in ne za več ločenih postopkov v istem obdobju. Vsi postopki evidentiranja so sledili kronologiji dogodkov in dejanskim zapadlim obveznostim.

Pritožnikove navedbe o domnevnem napačnem knjiženju obveznosti ter ustvarjanju napačnega prikaza dolga naj bi bile neutemeljene, saj se stroški izterjave vodijo ločeno v okviru kreditne pogodbe in ne vplivajo na izkaz glavnice ali redne mesečne obveznosti. Iz dokumentacije ne izhaja, da bi banka kakorkoli napačno prikazovala stanje dolga ali da bi bili stroški večkrat posredovani v izterjavo brez dejanske podlage. Prav tako iz internih podatkov ne izhaja, da bi banka poročala v SISBON kakršnekoli neresnične ali neupravičene podatke.

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.

Pobudniku ni mogoče pritrditi, da je banka že zaradi enega zapadlega obroka v višini približno 200 EUR primer predala v zunanjo izterjavo, saj je predložila dokazila za svojo trditev, da je bil pobudnik v zamudi s plačilom dveh kreditnih obrokov, pa tudi, da je večkrat zamujal z vračilom kredita.

Trditev banke, da je bila zadeva v skladu s 7. in 9. členom kreditne pogodbe predana v zunanjo izterjavo zunanji agenciji, ima bolj šibko oporo v členih, na katere se sklicuje. V 7. členu je najti le splošno določbo, da mora kreditojemalec povrniti banki vse stroške, ki bi nastali zaradi rednega ali nerednega odplačevanja mesečnih obveznosti, v 9. členu pa enako splošno določbo, 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 iz pogodbe. Nobenega namiga ni o odstopanju primera zunanjemu izterjevalcu, še manj o stroških, ki so s tem povezani.

Kreditno razmerje med banko in kreditojemalcem temelji na spoštovanju načela vestnosti in

poštenja (5. člen Zakona o potrošniških kreditih (ZPotK-2)). V skladu s tem načelom bi morala banka v svojem opominu pobudniku jasno povedati, da bo izvršbo prepustila zunanji agenciji in navesti, kakšni stroški bodo pobudniku zaradi tega nastali, česar pa ni storila.

Banka je sicer predložila cenik svojih storitev, ki zajema tudi ceno zunanje izterjave, vendar z veljavnostjo od 1. 4. 2026. S takim cenikom pobudnik gotovo ni mogel biti za nazaj opozorjen na visoke stroške izterjave zaradi angažiranja zunanje agencije. Tudi poročilo agencije ne pojasni utemeljenost višine zaračunanih stroškov, saj je šlo samo za dva običajna opomina za plačilo zapadlih obrokov. Tudi sicer ni mogoče opominjevalnega postopka kar enačiti z izterjevalnim.

Knjiženje odprtih terjatev do svojih strank je v pristojnosti banke. Drugače je z vpisom v SISBON – sistem izmenjave informacij o zadolženosti fizičnih oseb po Zakonu o centralnem kreditnem registru (Uradni list RS, št.67/16 in 100/25 – ZCKR-1) oziroma Pravilih sistema izmenjave informacij o zadolženosti fizičnih oseb - SISIBON. Ali je banka posredovala v centralni kreditni register pravilne podatke, ni bilo mogoče preveriti, ker nobena od strank ni predložila izpiska iz registra.

Mnenje zaradi izvrševanja sklepa o izvršbi – 08.07.2026

Pobudnica navaja, da je banka na njenem osebnem računu nepravilno izvajala rubeže denarnih sredstev na podlagi sklepa o izvršbi. Meni, da je ravnala v nasprotju z namenom ter razlago določb Zakona o izvršbi in zavarovanju (ZIZ). Banka v osnovo za izračun rubeža vključuje tudi povračila stroškov v zvezi z delom (prevoz na delo in prehrana) ter jih obravnava kot dohodek, primerljiv s plačo. Meni, da je takšna razlaga nepravilna, saj navedena povračila ne predstavljajo dohodka za preživetje, temveč so namenjena izključno kritju stroškov, ki nastanejo zaradi opravljanja dela. Pobudnica ima izjemno nizek dohodek, saj skupaj prejema plačo v višini približno 460 EUR, invalidsko nadomestilo oziroma pokojnino in povračila stroškov prevoza in malice.

Banka zmanjšuje njena razpoložljiva sredstva tudi za lastna nadomestila (vodenje računa, SMS obveščanje, obresti negativnega stanja), kar še dodatno posega v sredstva, namenjena osnovnemu preživetju. Pobudnica predlaga, da se presodi pravilnost ravnanja banke pri vključevanju povračil stroškov v osnovo za rubež, presodi sorazmernost posega glede na njeno socialno in finančno stanje, ter poda priporočilo banki glede pravilnega izvajanja izvršb v podobnih primerih.

Banka v odgovor na pobudo pojasnjuje, da se Zakon o izvršbi in zavarovanju (ZIZ) v 102. členu glede vsebine dohodka sklicuje na Zakon o dohodnini (ZDoh-2), ta pa v 3. točki 1. odstavka 37. člena izrecno določa, da pojem dohodka iz delovnega razmerja vključuje tudi povračila stroškov. V to smer gre razumeti tudi npr. stališče VS Ljubljana v zadevi CSt 343/2015 z dne 16. 6. 2015.

Pritožnica prejema pokojnino iz invalidskega zavarovanja s skrajšanim delovnim časom – in ne nadomestila za invalidnost. Gre za različna prejemka, ki ju stranke večkrat zamešajo, vendar mora ponudnik v izogib odškodninski odgovornosti do upnikov striktno upoštevati zakon. V konkretnem primeru ne gre za prejemek, ki je izvzet iz izvršbe iz 101. člena ZIZ, ampak za prejemek, pri katerem veljajo omejitve izvršbe iz 102. člena ZIZ, kar je banka upoštevala in je bilo zato njeno ravnanje pravilno.

Banka je po implicitni določbi 102.a člena ZIZ upravičena do nadomestil za izvrševanje sklepov o izvršbi, ki pa jih ne sme poravnati v breme prejemkov in jih ne sme niti zarubiti. Banka tega tudi ni počela. Nadomestila za izvršitev sklepov o izvršbi je poravnavala v breme tistega dela potrošničinih prejemkov, ki bi sicer šli upniku.

Banka priznava, da za „redna“ nadomestila za vodenje računa in druga nadomestila, ki niso povezana z izvrševanjem sklepov o izvršbi, vključno z zamudnimi obrestmi za negativno stanje, praviloma bremeni stanje na računu, ne glede na to, da je bilo to zaradi izvrševanja sklepov o izvršbi morda okleščeno do zneska, ki mora v skladu s predpisi, ki urejajo sodno in davčno izvršbo, ostati potrošniku. Banka tako ravna na podlagi člena 9.2 Splošnih pogojev vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike z dne 8. 8. 2025. Takšno zaračunavanje nadomestil vsebinsko predstavlja pobot. Po določilu 316. člena OZ s pobotom ne more prenehati terjatev, ki je ni mogoče niti zarubiti. Omenjeno pravilo banka izvaja tako, da tako zaračunavana nadomestila potrošnikom na njihovo zahtevo vrne. Takšne zahteve so v praksi izjemno redke (doslej največ nekaj primerov letno) in je tudi pobudnica v svoji osnovni pritožbi, ki jo je banka prejela 15. 12. 2025, ni podala. Razlog za redkost takšnih zahtev je po mnenju banke po eni strani v tem, da gre za razmeroma nizke zneske, po drugi strani pa se tudi potrošniki zavedajo, da gre za obveznosti, ki jih je treba prej ali slej poravnati. Banka je pobudnici pripravljena vrniti te zneske, opozarja pa pobudnico na možnost odpovedi okvirne pogodbe o izvajanju plačilnih storitev, če banka oceni, da obstaja tveganje, da ta nadomestila v predvidljivi prihodnosti ne bodo poravnana.

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.

Uvodna določba 102. člena ZIZ se pri opredelitvi denarnih prejemkov, za katere velja omejitev izvršbe, sklicuje na opredelitev dohodka iz delovnega razmerja po Zakonu o dohodnini (ZDoh-2). Ta v 3. točki prvega odstavka 37. člena v dohodek iz delovnega razmerja uvršča „povračilo stroškov v zvezi z delom“. Ravnanje banke, ki je z izvršbo segla tudi na ta povračila, izplačana pobudnici, je bilo zato pravilno.

Glede poračunavanja lastnih nadomestil banke (vodenje računa, SMS obveščanje, obresti negativnega stanja) med strankama niti ni spora, saj je banka pripravljena vrniti odtegnjena sredstva na njeno zahtevo.

Mnenje zaradi vrnitve zneska – 08.07.2026

Bistvo spora med strankama je v tem, ali je banka pobudnika opozorila, da se račun, na katerega je plačeval pobudnik, ne ujema z naslovnikom.

Pobudnik navaja, da je v bančni poslovalnici osebno preverjal, ali je bančni račun, na katerega naj bi plačal kupnino, od fizične osebe. Odgovorjeno mu je bilo, da račun obstaja in je od fizične osebe. Pri plačilu preko elektronske banke so mu zavrnili transakcijo, ga poklicali in vprašali, če nakazuje takšno vsoto denarja in če ve komu, pa jim je povedal, da je v poslovalnici preveril račun, nakar je ponovno potrdil transakcijo. Trditev banke, da so ga

obvestili, da se račun ne ujema z lastnikom, ne drži.

Banka v odgovoru na pobudo navaja, da je pobudnik dne 27. 1. 2026 v poslovalnici banke v Mozirju podal prijavo prevare, da je plačal izdelek, paketa ni dobil, prodajalec pa se ne odziva. Na podlagi prijave in pobudnikove zahteve za odpoklic nakazila v znesku 5.360,00 EUR je banka nemudoma isti dan na banko prejemnika sredstev (tujo banko) poslala zahtevo za odpoklic, na katero je dne 29. 1. 2026 prejela negativen odgovor (transakcijski račun prejemnika je bil zaprt, zato vračilo sredstev ni mogoče).

Pobudnik je banki predložil Zapisnik Policijske postaje Mozirje o sprejemu ustne ovadbe oziroma predloga za pregon z dne 28. 1. 2026. Iz policijskega zapisnika je razvidno, da je pobudnik na spletni strani E GUN dne 27. 12. 2025 zaznal oglas o prodaji orožja (puške) in se je s prodajalcem dogovoril za nakup. Pridobil je nabavno dovoljenje ter dokumente poslal prodajalcu. Dne 13. 1. 2026 je pobudnik izvršil plačilo, prodajalec pa mu je potrdil, da je prejel denar in mu sporočil, da mu bo podjetje Wafen bock dostavilo paket 23. 1. 2026, ki pa ga pobudnik ni prejel.

Banka izpostavlja, da je bil plačilni nalog v znesku 5.360,00 EUR, s katerim je pobudnik banki odredil izvršitev plačilne transakcije oddan in potrjen s strani pobudnika. Da je pobudnik sam odredil plačilo, potrjuje tudi sam pobudnik. Pobudnikov očitek, da ga ni obvestila o neujemanju številke računa in imetnika računa, zanika. Račun, na katerega je pobudnik nakazoval sredstva, je obstajal, ne more pa banka preveriti, kdo je imetnik računa. Ta podatek ima le banka prejemnika.

Ko stranka vnese plačilni nalog v digitalno banko, se avtomatsko aktivira preverba VoP, torej ali se ime in priimek prejemnika, ki ga je vnesla stranka, ujema z dejanskim imenom in priimkom lastnika računa. Opcija je ujemanje, delno ujemanje ali neujemanje. Stranka pred potrditvijo ta podatek vidi. Če se podatki ne ujemajo, plačnik prejme opozorilo glede neujemanja pred izvedbo plačila, kljub opozorilu pa lahko plačnik nakazilo potrdi. Pobudnik je kljub opozorilu tako tudi ravnal.

Banka je priložila izpis podatkov o zahtevi, iz katere je v polju „Status preverjanja prejemnika – VoP“ navedeno „neujemanje“. Iz polja „Podpis“ je pod overitveni element naveden MIFI2332 (HID-MTOKEN), kar naj bi pomenilo, da je bila transakcija potrjena z mobilnim žetonom (uporabnik vnese 6-mestni PIN ali uporabi biometrijo).

Banka v nadaljevanju obširno opisuje ureditev po ZPlaSSIED in poudarja, da je transakcijo potrdil sam pobudnik, banka pa je plačilno transakcijo izvedla v skladu z
določbami ZPlaSSIED, ki urejajo postopek izvršitve plačilnih transakcij (120. člen – 131. člen ZPlaSSIED). Vendar pa to v tej zadevi ni pomembno, saj je spor med strankama samo v tem, ali je bil pobudnik opozorjen na neujemanje računa z naslovnikom.

V nadaljnjih vlogah sta stranki vztrajali pri svojih stališčih. Pobudnik je poudaril, da banka ni predložila konkretnih dokazil, ki bi jasno in nedvoumno izkazovala, kakšno obvestilo je bilo v konkretnem primeru dejansko prikazano pobudniku ob izvedbi spornega plačila.

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 zapisnika o sprejemu ustne ovadbe oziroma predloga za pregon, sestavljenega v prostorih Policijske postaje Mozirje dne 28.1.2026, je razvidno, da je pobudnik nakazal kupnino za puško na bančni račun, ki ga je navedel prodajalec puške in ne na kakšen drug račun. Prodajalec je prejem kupnine tudi potrdil. Zato ne more biti pomembno, na kakšen račun je bila kupnina nakazana in tudi ne, ali je banka v zvezi s tem opustila dolžnost preverjanja, ali se račun ujema z naslovljencem.

Ne glede na zgoraj navedeno posrednik dodaja, da odgovor pobudniku v poslovalnici banke, da račun, ki ga je navedel, obstaja in je od fizične oseb, sam po sebi ni bil neresničen. Dnevniškemu zapisu (logu), ki ga je predložila banka in izkazuje neujemanje računa in naslovnika, tudi ni mogoče oporekati samo zato, ker se ne hranijo posnetki vsega, kar stranka prejme od spletne banke.

Ker je prodajalec prejel kupnino, ostane le še izpolnitev kupoprodajne pogodbe, torej izročitev puške. Izpolnitev pogodbe mora pobudnik terjati od prodajalca. To lahko stori s tožbo ali pa počaka na kazenski postopek, v katerem bo lahko priglasil premoženjskopravni zahtevek.

Mnenje zaradi prevare – 08.07.2026

Pobudnica navaja, da je 23. 1. 2026 po lastni krivdi omogočila dostop do njenega transakcijskega računa. Šlo je za prevaro iz naslova bitcoina, katerega je pred leti res vplačala, vendar je kasneje na to pozabila. Ker so ji prevaranti celo pokazali na spletni strani zaslužek z njenim imenom in priimkom, je verjela v zaslužek. Že istega dne v večernih urah so prevaranti opravljali preko računa transakcije in sicer „gor in dol“, kar je opazila šele 25. 1. 2026. Ker je bila v tistem tednu odsotna od doma, je o prevari obvestila banko dne 26. 1. 2026 in zahtevala preklic oziroma blokado svojega računa. V ponedeljek 2. 2. 2026 je na policijski upravi Kranj podala ustno ovadbo zoper kaznivo dejanje.

Z zapisnikom je odšla na poslovalnico banke v Kranju, kjer je pri bančni referentki preverila preklic računa ter oddala policijski zapisnik. Pojasnjeno ji je bilo, da zapisnik ni potreben, ker je sama omogočila dostop do računa. Ponovno je podala blokado na svoj račun in oddala bančno kartico v uničenje. Na vprašanje, ali je potreben nov TRR, je dobila odgovor, da to ni potrebno. Naročena ji je bila nova bančna kartica, za kar ji je bilo zaračunano 12,00 EUR.

Dne 2. 2. 2026 ji je sin vrnil posojilo v znesku 11.000,00 EUR. Ker do 13. 2. 2026 še ni prejela nove kartice, je odšla ponovno na banko. Vodja poslovalnice ji je ponovno naročil novo kartico in odprl spletno banko, ki pa je ni mogla uporabljati, ker ni imela nove kartice, gesel in PIN-a.

Dne 18. 2. 2026 je prejela klic iz banke, da ji nekdo vztrajno želi dvigniti denar. Odgovorila je, da sama ne izvaja nobenih transakcij in da nima nobenih transakcij na čakanju. Prevaranti so poskušali ponovno vdreti v njen račun. Neznani klicatelj ji je dejal, da bo o tem obvestil njeno banko. Dne 23. 2. 2026 je odšla na banko plačati položnice in je na bančnem okencu zvedela, da so ji ponovno zlorabili račun in sicer 18. 2. 2026 v znesku 11.447,00 EUR. Ponovno je podala ovadbo na policijski postaji Kranj. Zapisnik je izročila vodji poslovalnice, ki ji je aktiviral tudi novo kartico. Na policiji naj bi ob pregledu bančnega računa na mobilni aplikaciji ugotovili, da so ji ukradli identiteto in odprli na njeno ime nov račun v tujini in sicer digitalno bančništvo Paytend Litva.

Dne 24. 2. 2026 sta šli z znanko (kot pričo) ponovno na banko k vodji poslovalnice na razgovor

o nadaljnjih ukrepih. Odvzeta ji je bila novoprejeta kartica zaradi uničenja in naročena nova, kar ji je bilo ponovno zaračunano. Istočasno ji je bilo svetovano, da iz mobitela odstrani vse aplikacije, ki lahko omogočajo oddaljene dostope, kar pa je sama že prej uredila. Odšla je namreč na T-2, kjer so ji preverili mobitel in ugotovili, da nima nobenih nevarnih aplikacij. Dne 20. 4. 2026 ji je uslužbenka banke naročila PIN za novo kartico in povedala, da ima spletno banko še vedno blokirano. Uslužbenko je tudi prosila, da se pozanima o odprtju povsem novega TRR, saj obstoječemu ne zaupa. To ji je bilo tudi obljubljeno.

Pobudnica zaključuje, da je po prvi zlorabi računa storila vse, kar je bilo v njeni moči za preprečitev ponovne zlorabe. O vseh nadaljnjih potezah je obveščala banko. Njeno ravnanje po prvi zlorabi računa je bilo hitro, skrbno in opozorilno do banke, zato smatra, da je banka ni primerno zaščitila in je zahtevek za povračilo povzročene škode upravičen.

Banka, ki zahtevek za povrnitev sredstev zavrača, uvodoma izpostavlja, da so pobudničine trditve pavšalne in pomanjkljive, brez navajanja konkretnih dejstev, medtem ko ustreznih trditev in dokazov, ki bi narekovali odgovornost banke kot ponudnika plačilnih storitev naj ne bi podala.

Banka se sklicuje na navedbe pobudnice in policijska zapisnika z dne 2. 2. 2026 in 23. 2. 2023. Navaja, da je pobudnica z različnih telefonskih številk prejela klice, da ima sredstva iz kripto valut in da jih lahko dvigne, če bo omogočila dostop do svojega računa, kar je storila, in tako so ji neznanci z računa vzeli 124 EUR. Klicatelj je želel, da se z aplikacijo Anydesk poveže z njeno mobilno napravo, da se izvede prenakazilo dobljenih sredstev.

Glede na navedbe v policijskem zapisniku in navedbe pobudnice je šlo za tipično investicijsko prevaro, kjer je pobudnica razkrila svoje podatke in svoje osebne varnostne elemente ter storilcem omogočila dostop do svoje naprave preko aplikacije Anydesk, na podlagi česar so se lahko storilci prijavili v njeno digitalno banko in izvedli transakcije. Očitno jim je morala posredovati tudi osebni dokument, da so lahko storilci na njeno ime odprli račun v Litvi.

Banka pojasnjuje, da je pobudnica dne 23. 1. 2026 na svoj transakcijski račun prejela prilive v skupnem znesku 12.849,00 EUR, a so bila sredstva v skupnem znesku 11.585,00 EUR istega dne vrnjena nazaj na račun, s katerega so bila nakazana. Znesek v višini 1.389,00 EUR pa je bil nakazan na TRR, na ime pobudnice, odprt pri UAB 'PAYTEND EUROPE', Litva. Vračilo sredstev na račun, s katerega so bila nakazana in nakazilo na račun v Litvo, je bilo izvršeno na podlagi plačilnih nalogov, ki so bili odrejeni preko mobilne banke mBank@Net, v katero je bila narejena prijava z overitvenimi elementi pobudnice. Dne 23. 1. 2026 je bilo narejenih več uspešnih prijav v spletno in mobilno banko pobudnice. Banka še natančneje opisuje potek transakcij dne 23. 1. 2026. Ko jo je pobudnica dne 26. 1. 2026 obvestila o prevari, je banka takoj blokirala oz. preklicala bančno kartico in blokirala spletno/mobilno banko. Banka je pobudnici dne 27. 1. 2026 po elektronski pošti posredovala dodatne informacije glede zatrjevanega tipa prevare in varnostne napotke, s katerimi lahko prepreči nadaljnjo zlorabo in jo napotila na spletne strani, kjer lahko glede tega najde več informacij. Dne 28. 1. 2026 je banka tudi preko svojega kontaktnega centra pobudnici posredovala obvestilo, da naj svoj telefon temeljito pregleda (lahko tudi pri operaterju) zaradi kakršnih koli morebitnih sumljivih aplikacij, preko katerih je mogoče na daljavo dostopati do njenega telefona in jih izbriše.

Banka posebej poudarja, da je izvedla ponovno aktivacijo spletne banke dne 2. 2. 2026 na željo pobudnice, ki se je osebno oglasila v poslovalnici banke v Kranju. Tega dne je bilo v poslovalnici Kranj ob prisotnosti pobudnice vneseno naročilo za aktivacijo Bank@Net. Varnostni ukrepi po prvi prevari so bili s strani banke izvedeni. Ob ponovni aktivaciji Bank@Net

je bila narejena sprememba uporabniškega imena, prejšnje uporabniško ime pa je bilo brisano. Dne 2. 2. 2026 je pobudnica prejela novo uporabniško ime in geslo, ki ga je bilo potrebno ob prvi prijavi ponastaviti. Z novimi prijavnimi podatki se po ponovni aktivaciji Bank@Net prepreči, da bi oseba, ki je pridobila varnostne elemente uporabnika po ponovni aktivaciji Bank@Net še naprej vstopala v Bank@Net. Po ponovni aktivaciji Bank@Net dne 2. 2. 2026 vstop v Bank@Net s prejšnjimi prijavnimi podatki pobudnice ni bil več mogoč.

Od 2. 2. 2026 dalje so bile prijave preko kanala Bank@Net narejene z novim uporabniškim imenom. Oseba, ki se je po ponovni aktivaciji Bank@Net dne 18. 2. 2026 prijavila v Bank@Net in izvedla transakcije, je vsekakor morala razpolagati z novimi prijavnimi podatki oz. varnostnimi elementi pobudnice, saj sicer prijava v Bank@Net in izvedba transakcij ne bi bila mogoča.

Dne 18. 2. 2026 so bili preko spletne banke Bank@Net, v katero je bila narejena prijava z overitvenimi elementi pobudnice, v breme transakcijskega računa pobudnice vneseni plačilni nalogi, s katerimi je pobudnica sama oziroma tretja oseba, ki ji je slednja razkrila oziroma posredovala vse potrebne podatke oziroma svoje osebne varnostne elemente, potrebne za dostop do spletne banke, banki odredila izvršitev plačilnih transakcij v skupnem znesku 11.447,00 EUR na transakcijski račun prejemnika.

Tako za vstop v spletno banko Bank@Net kot tudi za potrditev transakcij je bil izveden postopek močne avtentikacije, z vnosom pravilnega SMS žetona, ki ga je pobudnica prejela na svojo telefonsko številko mobilnega telefona, zavedeno v sistemu banke. Tega dne je bilo narejenih več uspešnih prijav v spletno banko Bank@Net z overitvenimi elementi pobudnice. Prijava v spletno banko je bila opravljena z overitvenim elementom Hid SMS žeton (t.j. enkratno geslo, ki ga je banka posredovala na telefonsko številko pobudnice).

Po mnenju banke je za odločanje v konkretnem primeru potrebno izhajati iz 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.

Po opravljenem naroku je banka v posebni vlogi navedla, da dokumenta, ki ju je pobudnica podpisala v poslovalnici banke (naročilo za ukinitev obstoječe blokirane spletne bank in naročilo za novo digitalno banko z novim uporabniškim imenom), dokazujeta, da je bila spletna banka aktivirana na njeno pobudo. Ponovno je poudarila, da so se lahko storilci prijavili v spletno banko pobudnice le tako, da so razpolagali z novimi vstopnimi podatki oz. novimi varnostnimi elementi (uporabniškim imenom in geslom ter enkratnim geslom – SMS žetonom, ki ga je banka posredovala na številko mobilnega telefona pobudnice).

Glede zatrjevanega klica, ki naj bi bil dne 18. 2. 2026 in glede katerega pobudnica zatrjuje, da naj bi ga prejela iz bančnega kartičnega poslovanja, klicatelj pa ji naj bi sporočil, da nekdo vztrajno želi dvigniti denar in da bo o tem obvestil njeno banko, je banka odgovorila, da nima telefonske številke klicatelja, ki jo je navedla pobudnica, in da so bili sporni plačilni nalogi s transakcijskega računa pobudnice izvršeni že pred omenjenim klicem.

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.

Razpoložljivi podatki ne dajejo dovolj opore za zaključek, da je banka opustila kakšno svojo dolžnost pri varovanju pobudničinih denarnih sredstev na njenem računu.

Obrazca z dne 2. 2. 2026, ki ju je predložila banka (o zapiranju starega in odpiranju novega pobudničinega račun), potrjujeta, da je bil nov račun aktiviran s soglasjem pobudnice. Kako so lahko goljufi kljub novemu računu, ki je terjal ob prijavi poznavanje novih prijavnih podatkov oz. varnostnih elementov, izvedli transakcije, je ostalo nerazjasnjeno. Potrebna bi bila temeljita forenzična preiskava elektronskih naprav pobudnice in ne le pregled, omejen na vidne namestitve programov za oddaljen dostop.

Iz policijskega zapisnika z dne 23. 2. 2026 je razvidno, da pobudnica ve, komu so bila nakazana sredstva v skupni višini 11.447,00 EUR, ki jih sedaj terja od banke, in na kateri račun. Od prejemnice sredstev lahko zahteva njihovo vrnitev na podlagi 190. člena Zakona o obligacijskih razmerjih (neupravičena pridobitev). Če bi se izkazalo, da so bila sredstva nakazana na račun prejemnice in z njenega računa prenesena dalje brez njenega sodelovanja, bi to skoraj gotovo pomenilo, da ima spletna banka očitne pomanjkljivosti in bi bila podana njena soodgovornost za nastalo škodo.

Mnenje zaradi spletne prevare – 08.07.2026

V pobudi pobudnica navaja, da je bila v začetku februarja in maja 2026 dvakrat žrtev spletne prevare, zaradi katere je utrpela veliko finančno škodo. V kazenski ovadbi je navedla, da jo je dne 4. 2. 2026 po telefonu poklical neznan moški in ji rekel, da se je na njenem računu kripto valut vložek 250,00 EUR izpred nekaj let povečal na 8.000,00 EUR ter ji ponudil pomoč pri izplačilu. Vodil jo je skozi celoten postopek, v katerem je sama vnašala različne podatke, nekatere podatke pa je vnašal neznanec, pri čemer je videla, da se kurzor na telefonu premika sam. Obljubil ji je, da bo denar naslednji dan na njenem računu. V poskus prevare je skušal vključiti tudi pobudničinega bratranca, ki je takrat prišel k njej, vendar je ta poskus ustavila bratrančeva žena, ki je v dogajanju takoj prepoznala prevaro. Naslednji dan je pobudnica na banki ugotovila, da ji je odtujen ves denar v višini dobrih 40.000,00 EUR. Nekaj podobnega se je ponovilo v začetku maja. Zaveda se, da je za prevaro v prvi vrsti odgovorna sama. Meni pa, da bi morala banka v okoliščinah njenega primera storiti več za zaščito stranke. Izvedene finančne transakcije so zelo odstopale od njenega običajnega poslovanja. Poizvedbe pri drugih bankah kažejo, da v takem primeru kontaktirajo komitenta in preverijo pristnost transakcije. Po njenem mnenju banka ni ravnala v skladu z dobrimi bančnimi praksami in odgovornosti za izgubo ni mogoče prevaliti izključno na pobudnico.

Banka zavrača pobudničino zahtevo. Navaja, da so bili vstop v mobilno banko, vnos plačilnih nalogov in njihova končna potrditev izvedeni ob uspešni predložitvi osebnih varnostnih elementov pobudnice. Plačila je izvedla kot takojšnja plačila, ki jih je banka dolžna zagotoviti svojim strankam na podlagi Uredbe EU o takojšnjih plačilih. V takem primeru ima banka vgrajen sistem preverjanja, ki omogoča, da se ob vnosu plačilnega naloga preveri ujemanje naziva prejemnika z ujemanjem imetnika računa, na katerega se denarna sredstva nakazujejo. Banka nato opisuje, da izvaja vse ukrepe za zaznavanje in preprečevanje zlorabe sredstev. Vendar pa je pobudnica prostovoljno vnašala kode, sledila navodilom storilca in sama potrjevala transakcije ali pa omogočila namestitev zlonamerne programske opreme ter s tem storilcu predala popoln nadzor nad svojo napravo in s tem nad svojo mobilno banko,

kar je po mnenju banke huda malomarnost. Banka trdi, da je ravnala zakonito, profesionalno in z vso potrebno skrbnostjo. Po prejemu obvestila o prevari je storila vse, da bi pridobila sredstva od banke prejemnice, a neuspešno. Zato meni, da ji ni mogoče naložiti nobene odgovornosti za nastalo škodo.

Pobudnica na narok 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 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 sporno, da je banka izvršila obravnavana nakazila na podlagi pravilno izpolnjenih nalogov. 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) 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. 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 morala (smela) banka zavrniti izvedbo plačilnih nalogov oziroma jo opozoriti na tveganje, torej ni utemeljen.

Vprašanje sicer je, kdo je izpolnil in potrdil plačilne naloge. Možno je, da je to po navodilih prevaranta storila pobudnica sama. V tem primeru gre za odobrene plačilne transakcije, ki jih je banka dolžna izvršiti in pobudnici za izgubo sredstev na podlagi takih transakcij ne odgovarja.

Druga možnost pa je, da je neznanec sam izvedel obravnavane transakcije tako, da je pobudnica na svoj telefon po njegovih navodilih prenesla programsko opremo, ki mu je omogočala popoln nadzor nad napravo (na kar kaže pobudničina navedba o samostojnem premikanju kurzorja). V tem primeru gre za neodobrene transakcije, za katere banka načeloma odgovarja, razen če je do njih prišlo zaradi pobudničine hude malomarnosti.

Za odločitev o tem, kdo naj nosi škodo, nastalo zaradi transakcij, opravljenih v nasprotju s pobudničino voljo, je tako 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 neznancu omogoči, da preko ustrezne programske opreme neposredno dostopi in prevzame nadzor nad njegovim telefonom, s tem pa mu omogoči dostop do njegove mobilne 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.

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 njena sredstva. Samo dejstvo, da so obravnavana plačila odstopala od njenega običajnega denarnega poslovanja, nikakor ni zadosten razlog za ukrepanje banke, zlasti ker je pobudnica nakazila izvedla sama ali pa jih je z njenim aktivnim sodelovanjem izvedel prevarant. 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 naložbene prevare – 08.07.2026

V pobudi pobudnik navaja, da je bil v letih 2022 do 2024 žrtev investicijske prevare. Na platformo EPICINVEST24 je nakazoval svoj denar za trgovanje s finančnimi produkti, od tam so bila preusmerjena na več tretjih entitet, na koncu pa je ostal brez vsega. IRPS prosi, da obravnava primer kot spor s trgovcem zaradi investicijske prevare in pozove banko k povrnitvi sredstev ali predlaga alternativne rešitve, če to ne bi bilo mogoče.

Banka zavrača pobudnikovo zahtevo. Navaja, da je vsa nakazila izvedel pobudnik sam in jih potrdil z močno avtentikacijo, zato banka za njegovo izgubo ne more biti odgovorna.

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

Pobuda ni utemeljena.

Med strankama ni sporno, da je pobudnik sam izvedel več plačil s svojo Visa kartico. Šlo je torej za odobrene transakcije, za katere banka ne odgovarja, pri čemer ni pomembno ali je bil pobudnik pri njihovi izvršitvi prevaran, saj banka za tako prevaro ne more vedeti. 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.

Vlaganje v trgovanje s finančnimi instrumenti na mednarodnih finančnih trgih predstavlja običajno, četudi samo po sebi tvegano naložbo. Pobudnik ni z ničimer utemeljil, da so v

spornem primeru obstajali razumni razlogi, na podlagi katerih bi dovolj skrben bančnik moral posumiti, da izvršitev plačil predstavlja nevarnost, da si bo prejemnik protipravno prilastil njegova sredstva. 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.

Končno pa pobudnik sam opredeljuje ta spor kot spor med njim in trgovcem in ne med njim in banko. Iz tega sledi, da bo moral spor rešiti s trgovcem, če ga bo uspel izslediti, banka pa odgovornosti za ravnanja pobudnika in trgovca ne more in ni dolžna nositi.

Mnenje zaradi prevare – 13.08.2026

Pobudnik banki očita opustitev dolžne skrbnosti in prepozno reakcijo njenih varnostnih sistemov. Škoda v višini skoraj 13.000 EUR ni nastala z enim nakazilom, temveč z več zaporednimi manjšimi transakcijami. Banka je reagirala in poslala opozorilo šele po tem, ko so bile vse transakcije že zaključene in je bil denar odtujen. Smatra, da bi morali avtomatizirani sistemi hranilnice ob takšnem netipičnem in verižnem odlivu sredstev račun začasno blokirati že po prvih nekaj transakcijah. Ker so ukrepali šele postopoma (ex-post), ko je bila škoda že dokončna, meni, da banka nosi odgovornost za nepravočasno zaščito komitenta. Banka ne le, da je reagirala prepozno (šele po izvedbi vseh transakcij), ampak je takoj po prvem neposrednem stiku z njim (klic 26. 1. 2026) že naslednji dan, 27. 1. 2026, enostransko odpovedala pogodbo o vodenju računa. Takšno ravnanje naj bi jasno kazalo na to, da je namesto prevzema odgovornosti za odpoved svojih varnostnih sistemov raje nemudoma prekinila odnos s stranko, ki je utrpela visoko škodo.

Banka, ki zahtevek za povrnitev sredstev zavrača, navaja, da v zadevi ni ključno vprašanje, ali bi bilo posamezne transakcije mogoče zaznati kot neobičajne, temveč ali je šlo za neodobrene plačilne transakcije v smislu ZPlaSSIED. Poudarja, da v konkretnem primeru ne gre za zlorabo plačilnega instrumenta, temveč za transakcije, ki jih je uporabnik sam iniciiral in odobril.

Sklicuje se na policijski zapisnik o sprejemu ustne ovadbe z dne 4. 2. 2026, iz katerega je razvidno, da je uporabnik sam izvajal predmetne transakcije iz svoje spletne banke ter v daljšem časovnem obdobju nakazoval sredstva na račune tretjih oseb. Njegove navedbe jasno potrjujejo, da ni šlo za nepooblaščen dostop ali izvrševanje transakcij brez njegove vednosti, temveč za primere, ko je transakcije sam vnesel in izvedel, kar izključuje obstoj neodobrenih plačilnih transakcij. Enako izhaja tudi iz ugotovitev Banke Slovenije, ki pojasnjuje, da se plačilna transakcija izvrši na podlagi plačilnega naloga uporabnika, pri čemer podaja soglasja za izvršitev, zlasti ob uporabi močne avtentikacije, pomeni odobritev transakcije. Kadar uporabnik sam potrdi transakcijo (npr. z OTP kodo ali drugim varnostnim elementom), takšna transakcija ne predstavlja neodobrene plačilne transakcije, za katero bi bil ponudnik plačilnih storitev odgovoren.

Banka se opira na ZPlaSSIED, ki v 136. členu določa odgovornost ponudnika plačilnih storitev zgolj za neodobrene plačilne transakcije, medtem ko pri odobrenih transakcijah takšna odgovornost ni podana. Določbe 137. člena nadalje jasno razmejujejo primere, ko škodo nosi uporabnik, zlasti kadar ne ravna v skladu z obveznostmi glede varne uporabe plačilnega

instrumenta. V konkretnem primeru so bile vse sporne transakcije izvršene na podlagi veljavne močne avtentikacije, kar pomeni, da so bile odobrene s strani uporabnika. Dejstvo, da se je uporabnik naknadno znašel v situaciji, ko storitev ali ravnanje prejemnika sredstev ni bilo takšno, kot je pričakoval, te pravne narave transakcij ne spremeni. Morebitno neizpolnjevanje obveznosti ali zavajanje na strani prejemnika sredstev ne more vplivati na razmerje med uporabnikom in hranilnico, katere vloga je izvrševanje pravilno avtoriziranih plačilnih nalogov. Hranilnica zato ni imela pravne podlage, da bi takšne transakcije samovoljno zavračala ali blokirala, niti ne more nositi odgovornosti za posledice, ki izhajajo iz vsebine ali namena plačilnega razmerja med uporabnikom in prejemnikom sredstev.

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 policijskega zapisnika, sestavljenega dne 6. 2. 2026 v Medvodah, je razvidno, da je pobudnik ženski, ki je sicer ni poznal, hotel pomagati in ji je zato v petih mesecih nakazal različne zneske. Ženska mu je obljubljala, da mu bo zneske vrnila.

Pobudnik je vsa plačila izvedel po svoji volji in je šlo zato za odobrene plačilne transakcije z uporabo močne avtentikacije v smislu določb ZPlaSSIED, kot je pobudniku pojasnila že banka. V takih primerih ni odgovornosti ponudnika plačilnih storitev za izvedene plačilne transakcije.

Mnenje zaradi prevare – 18.08.2026

Pobudnik navaja, da je 19. maja.2025 izvedel nakup pri podjetju v Italiji za avtobilske dele in plačal po predračunu. Po nekaj dneh izgovorov prodajalec ni javil ne številke sledenja paketa niti ne odgovarja več na poizvedbe. Na policijo je zato dal prijavo in z zapisnikom šel na (lastno) banko, da bi se poskušalo „reverzirati“ nakazilo. Banka je na prodajalčevo banko poslala poizvedbo in nato opomnik poizvedbe, ampak do sedaj ni bilo njenega odgovora.

Lastna banka mu tudi nič ni javila glede stanja zadeve. Po štirih poskusih v zadnjih šestih mesecih je vedno dobil odgovor, da odgovorne osebe ni in da ga bo poklicala nazaj (šlo je dva obiska v poslovalnici, dvakrat po telefonu). Na koncu je le dobil odgovor, da "so oni vse naredili in Italijanska banka ni odzivna, s tem je za njih stvar končana".

Banka je odgovorila, da razume položaj pobudnika, vendar banka ne more biti odgovorna za transakcije, ki jo je stranka odobrila. Pregledala je sporno transakcijo in iz računalniških logov bančne transakcije izhaja, da je pobudnik sporno transakcijo odobril, kar tudi sam potrjuje. Po podrobnejši analizi je bilo ugotovljeno, da je bila transakcija potrjena z uporabo enega od elementov močne avtentikacije. Povedano drugače, pobudnik jo je odobril preko aplikacije na telefonu.

Banka zaključuje, da kot ponudnik plačilnih storitev ne more prevzeti odgovornosti za plačilno/e transakcijo/je, ki je/so bile potrjene oziroma odobrene s strani njenih strank. Banka

tudi ne more biti odgovorna in ni odgovorna, če trgovec ni izpolnil svoje obveznosti do stranke. Pobudnik se je sam odločil, s kom posluje in se je sam odločil, da bo s trgovcem sklenil pogodbo ter mu nakazal sporni znesek.

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.

Počasno odzivanje banke na poizvedbe pobudnika je vredno graje, ne more pa vplivati na njeno odgovornost za neizpolnitev pogodbe prodajalca, s katerim je pobudnik v poslovnem razmerju. Le od njega lahko zahteva izpolnitev pogodbe ali vrnitev kupnine.

Mnenje zaradi neodobritve kredita – 11.9.2026

Pobudnika, ki jima je banka zavrnila odobritev med seboj povezanih stanovanjskih kreditov (v višini 270.000,00 EUR Anji Skrnički in 151.000,00 EUR Franku Milostu) sta v ločenih predlogih podala smiselno enake navedbe in predloge.

Predmet tega spora po njunem mnenju ni zgolj v tem, da kredita nista bila odobrena, pač pa v tem, da je banka s ponavljajočo in določeno komunikacijo svoje predstavnice ustvarjala upravičeno in objektivno razumljivo zaupanje, da bosta kredita pravočasno odobrena, nato pa sta bili njuni vlogi zavrnjeni brez konkretnega in preverljivega razloga za zavrnitev.

Postopek je trajal več mesecev, banka pa je v njem večkrat zahtevala dodatna dokazila, tudi dvakrat potrdilo izplačevalca plač, nova bančna izpiska in druga ažurna dokazila o dohodkih, kar pomeni, da postopek ni bil učinkovit in da ga banka ni vodila urejeno. Kljub dolgotrajnosti postopka je banka v komunikaciji uporabljala izraze, ki so objektivno kazali na skorajšnjo realizacijo. Banka je prek vodje poslovalnice sporočala:

- da je cenitev potrjena in da sledita še pravno mnenje ter predlog, da bo “koriščenje kredita” navedeno do konca februarja,
- da bo kredit “sigurno zaključen” do 31. 3. 2026 oziroma v prvi polovici marca,
- da ima banka “res vse”, da čaka “samo še mnenje”, da bo “urejeno” in da “pričakuje odobritev v naslednjem tednu”.

Pobudnica posebej opozarja, da je 26. 2. 2026 banko izrecno opozorila, da ji pravočasno pove, če kredit ne bo odobren, da lahko financiranje poišče drugje. Kljub temu banka te bistvene informacije ni podala. Nasprotno, nadaljevala je s komunikacijo, ki je utrjevala njeno zaupanje v pravočasno odobritev.

Pobudnica poudarja, da je kreditni postopek trajal od konca novembra 2025 do začetka aprila 2026, pri čemer je banka tudi po več mesecih postopka še vedno zahtevala dodatna dokazila, med drugim dvakrat potrdilo izplačevalca plač oziroma nova dokazila o dohodkih. Dne 25. 3. 2026 naj bi po telefon bančna sodelavka sporočila, da kot pogoj za odobritev posojila kreditni odbor od pobudnikov pričakuje, da prodata svoje delnice.

Pobudnika se sklicujeta na določbe 5. členu OZ (načelo vestnosti in poštenja) in 239. členu OZ (povrnitev škode v primeru zamude). Pobudnica pojasnjuje, da je po ZVPot-1 zavajajoča poslovna

praksa prepovedana, če vključno s celotno predstavitvijo zavaja ali utegne zavajati povprečnega potrošnika in vpliva na njegovo odločitev; zavajajoča je tudi opustitev bistvenih informacij. V njenem primeru je to vplivalo na odločitev, da ni pravočasno začela urejati drugega vira financiranja.

Zaradi ravnanja banke je pobudnikoma nastala škoda, ki sta jo opredelila v posebni vlogi.

Pobudnica predlaga, da IRPS ugotovi, da je banka v razmerju do nje ravnala nekorektno, zavajajoče in netransparentno, ker:

1. je z več zaporednimi sporočili ustvarjala vtis skorajšnje in časovno določene odobritve oziroma zaključka kredita;
2. ji ni pravočasno razkrila realne možnosti zavrnitve;
3. po zavrnitvi ni podala konkretne obrazložitve razlogov;
4. je v odgovoru na pritožbo lastne izjave naknadno reinterpretirala v svojo korist.

Predlaga tudi, da IRPS banki priporoči: da poda popolno, konkretno in preverljivo obrazložitev zavrnitve, da prizna neustreznost dosedanje komunikacije in da pristopi k sporazumni rešitvi spora, vključno z obravnavo škode, ki so ji zaradi njenega ravnanja nastale.

Banka, ki zahtevke, vključno s povrnitvijo škode, zavrača, navaja, da sicer drži, da je postopek obravnave vloge za odobritev kredita trajal kar dolgo, vendar ni mogoče reči, da je bila to njena krivda. Kot je banka pojasnila pobudnici že v odgovoru na pritožbo v internem postopku, je bila pobudnica o tem, katero dokumentacijo je za postopek pridobitve kredita okvirno potrebno predložiti, prvič obveščena z elektronskim sporočilom z dne 1. 12. 2025, v nadaljevanju pa je banka glede na posebnosti primera potrebovala še določene dodatne dokumente. Celotno dokumentacijo je banka pridobila šele v začetku marca 2026.

Večina ponudničine korespondence s pritožnico med decembrom 2025 in februarjem 2026 je bila po svoji pretežni vsebini namenjena obveščanju o poteku postopka odločanja o kreditu in nadaljnjim usmeritvam glede predložitve vse potrebne dokumentacije za opravo ocene kreditne sposobnosti. Pritožnica je vso zahtevano dokumentacijo, tako tudi tisto, na predložitev katere je bila napotena z elektronskim sporočilom z dne 1. 12. 2025, poslala v več ločenih elektronskih sporočilih. Dne 3. 12. 2025 je poslala osnutek kupoprodajne pogodbe in nekatere plačilne liste, dne 6. 12. 2025 cenitev nepremičnine, dne 7. 12. 2025 dopolnitev dokumentacije v zvezi s cenitvijo nepremičnine, dne 8. 12. 2025 plačilne liste, vendar brez upravne izplačilne prepovedi, dne 14. 1. 2026 vlogo – prošnjo za odobritev kredita, ki ni bila popolna, dne 1. 2. 2026 sken osebnega dokumenta in nazadnje dne 28. 2. 2026 še novo potrdilo izplačevalca plač in bančne izpiske, potrdilo o plačani ari ter podpisano kupoprodajno pogodbo.

Gledano v tej luči večmesečna obravnava pritožničine vloge po mnenju banke ne izpade nerazumna.

Po mnenju banke je posamezne navedbe vodje njene poslovalnice, ki jih je izpostavila pobudnica, res mogoče interpretirati tudi kot napoved, da bo kredit odobren, vendar jih je treba presojati v okviru konteksta, v katerem so bile izrečene. V tej luči si pa pobudnica gotovosti o odobritvi kredita ni mogla ustvariti. V nadaljevanju banka predstavlja posamezne navedbe vodje njene poslovalnice v Novi Gorici. Njen zapise, da pričakuje odobritev, je bila njena subjektivna ocena končnega rezultata postopka. Pobudnica je bila seznanjena in je dobro vedela, da postopek odobritve kredita poteka zunaj poslovalnice v Novi Gorici. Predvsem ji je bilo dobro znano, da o tem ne more odločiti vodja poslovalnice, temveč pristojni kreditni odbor na podlagi mnenj bančnih strokovnih služb.

Če bi pobudnica želela, bi se po mnenju banke lahko kadarkoli obrnila tudi na druge potencialne kreditodajalce. Z izjemo nepretiranega časovnega vložka ji to ne bi predstavljalo nobenega stroška; tudi že plačano cenitev, katere stroške očita banki, bi lahko brez težav uporabila tudi pri drugih kreditodajalcih.

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.

Naš 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. Zaradi tega jim tudi vsaj načeloma ni treba razkrivati razlogov za svojo odločitev.

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 seznani prosilca kredita, vsaj v grobih obrisih, zakaj mu ne bo odobrila kredita. Zadostuje že, če prosilcu kredita odgovori npr., da ne bo odobrila kredita za namen, ki ga zasleduje, da ni ponujeno zadostno jamstvo za njegovo vračilo ali da ni kreditno sposoben ipd. Banka takega pojasnila pobudnikoma ni dala.

Ni pa pojasnilna zaveza banke, izpeljane iz načela vestnosti in poštenja, namenjena preverjanju pravilnosti njene odločitve, saj ne obstaja pravica do odobritve kredita, ki bi jo bilo mogoče preverjati in o njej odločati v sodnem ali podobnem postopku.

Pobudnikoma bi bilo mogoče pritrditi, da jima je bila povzročena pravno priznana škoda, če bi se izkazalo, da sta bila zavedena z zagotovili ali obljubami predstavnice banke, da jima bo odobren kredit, pa jima ni bil. Korespondenca med pobudnikoma in vodjo poslovalnice v Novi Gorici tega ne potrjuje.

Na prošnjo pobudnice za informacijo, kdaj lahko okvirno pričakuje odločitev kreditnega odbora, je vodja bančne poslovalnice Nova Gorica dne 6. marca 2026 napisala: „Sedaj imam res vse. Čakam samo še mnenje in bo urejeno, pričakujem odobritev v naslednjem tednu“. Izraženo pričakovanje vodje poslovalnice ne pomeni niti zagotovila niti obljube, da bosta kredita odobrena. Iz samega vprašanja pobudnice je razvidno, da ji je bilo znano, da o odobritvi kredita odloča kreditni odbor banke in ne vodja njene poslovalnice. Ta zato ni mogla vedeti, kakšna bo njegova odločitev. Niti v njenem sporočilu pobudnici z dne 19. 1. 2026, v katerem je zapisala: „Koriščenje kredita bom navedla do konca meseca februarja“, ni videti napovedi, kdaj bo kredit odobren, pač pa samo, kaj bo napisala v predlogu za odločanje kreditnega odbora banke.

Ni pa dvoma o nenavadno dolgem trajanju postopka odobritve obeh kreditov. Ker gre za utečen, pogost postopek, ni moglo biti dvoma, kakšno dokumentacijo je treba v takem primeru priložiti vlogi (z dne 14. 1. 2026) za odobritev kredita. Če je kakšna umanjkala, bi morala biti pobudnika na to takoj po prejemu vloge opozorjena. Postopek glede kreditov v bankah poteka v več fazah (odobritev kredita, sklenitev pogodbe, črpanje kredita), za kar so praviloma predvidena tudi različna dokazila, ki ji morajo predložiti kreditojemalci. Za samo odobritev kredita jim ni treba predložiti vseh dokazil. Zatrjevani telefonski poziv z dne 25. 3. 2026 o prodaji delnic je poleg tega povsem nepojasnjen, skoraj nerazumen. Ni pa 239. člen OZ, na katerega se sklicujeta predlagatelja, podlaga za odškodninsko odgovornost v primeru dolgotrajnosti postopka odobravanja kredita.

Mnenje zaradi neodobrene transakcije – 17.09.2026

Pobudnik navaja, da je bila dne 9. 3. 2026 opravljena transakcija z njegovega transakcijskega računa. Za transakcijo ni vedel, nanjo ga je opozorila njegova računovodkinja. Transakcija se je izvedla na naslovu Krivec 5, 1000 Ljubljana. Sam ni bil na tem naslovu že več kot 6 mesecev in ni mogoče, da bi na tem naslovu plačeval karkoli. Na izpisku, ki ga je prejel od banke, ni navedena dejanska prodajalna, ampak samo neka prodajalna v angleškem jeziku.

Pobudnik poudarja, da bančne kartice ne uporablja nihče drug razen njega in občasno njegova žena, ko gre položiti denar na bankomat v nakupovalnem središču na Rudniku. Zatrdila mu je, da ni na tem naslovu kupovala ničesar. Prepričan je, da je prišlo do zlorabe, ne ve pa na kakšen način.

Banka, ki zahtevek za povrnitev škode zavrača, navaja, da je bila transakcija v znesku 175,55 EUR izvedena kot brezstična transakcija s fizično prisotno kartico in potrjena z vnosom pravilne PIN številke. Pobudnik ne zatrjuje, da bi bila kartica izgubljena ali ukradena. Da je šlo za brezstično transakcijo z uspešno vnesenim PIN-om, dokazuje slika zaslona iz sistema, ki ga je banka priložila.

Banka v nadaljevanju pojasnjuje, da je PIN osebno geslo (angleško Personal Identification Number), namenjeno identifikaciji uporabnika debetne kartice pri dvigu gotovine na bančnem avtomatu oziroma nadomešča podpis uporabnika pri plačevanju storitev na prodajnem mestu, ki je za to ustrezno opremljeno, in za dodajanje kartice v storitev oziroma račun Rekono. Plačilna transakcija na POS terminalu se izvede tako, da imetnik kartice kartico vstavi v POS terminal ali jo v primeru brezstičnega plačevanja približa POS terminalu, kadar sta kartica in terminal označena z ustreznim logotipom za brezstično poslovanje. V skladu z objavljenimi informacijami na spletni strani (Limit pri brezstičnem poslovanju je 50 EUR) imetniku kartice pri brezstičnem plačevanju na POS terminalih do posameznega zneska 50 EUR praviloma ni potrebno vnašati PIN številke. Pri brezstičnih plačilih nad zneskom 50 EUR je vnos pravilne PIN številke obvezen, prav tako pa je lahko vnos PIN-a zahtevan tudi pri nižjih zneskih, kadar to zahtevajo varnostni mehanizmi POS terminala. Dodatna varnost pri zaporednih brezstičnih transakcijah brez vnosa PIN-a je zagotovljena tako, da je po več zaporednih brezstičnih transakcijah brez vnosa PIN-a s skupnim zneskom do 100 EUR potrebno izvesti stično transakcijo, pri kateri se kartica vstavi v režo POS terminala in transakcija potrdi z vnosom PIN številke. Sporna plačilna transakcija je bila izvedene v znesku nad 50 EUR, kar pomeni, da je bil za njeno izvedbo zahtevan in uporabljen pravilen PIN. Brez vnosa pravilne PIN številke storitve plačila na POS terminalu ni možno opraviti.

Na poziv posrednika je banka v dodatnih pojasnilih navedla, da so možni določeni scenariji, v katerih je mogoče transakcijo izvesti tudi brez fizične prisotnosti bančne kartice. Eno možnost predstavlja namestitev zlonamerne programske opreme na mobilne naprave (predvsem s pomočjo socialnega inženiringa). Takšna programska oprema lahko omogoča posredovanje NFC-komunikacije v realnem času na napravo storilca. V primerih, ko uporabnik storilcem razkrije tudi PIN kodo kartice, je lahko omogočena izvedba kartičnih transakcij na POS terminalih oziroma dvigov gotovine na bankomatih, ne da bi storilec imel fizično pri sebi originalno kartico.

Druga teoretična možnost zlorabe je predhodna digitalizacija kartice v mobilni denarnici (npr. Google Wallet ali drugi primerljivi rešitvi), če bi bila kartica dodana v digitalno okolje storilca. Vendar pa razpoložljivi podatki v predmetnem primeru sami po sebi ne omogočajo zaključka, da je bila transakcija izvedena na takšen način. Po drugi strani pa po razpoložljivih strokovnih informacijah zgolj prestrezanje oziroma kopiranje NFC-podatkov kartice brez sodelovanja imetnika zaradi varnostnih mehanizmov EMV-standardov in kartičnih shem praviloma ne omogoča izdelave funkcionalne kopije kartice za izvedbo transakcije, ki zahteva avtentikacijo s kartico in PIN kodo.

Banka še dodaja, da je dodatno preverjanje transakcijskih podatkov s strani področja kartičnega poslovanja pokazalo, da je bila predmetna transakcija uspešno avtorizirana in potrjena s pravilno PIN kodo. Iz razpoložljivih logov je bilo prav tako ugotovljeno, da je bila transakcija izvedena pri

trgovcu EKO DRIVE d.o.o.

Pobudnik se ni odzval na poziv posrednika, da pri policiji naznani kaznivo dejanje in skuša poizvedeti za storilca.

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.

Ta kombinirani posredovalno-predlagalni postopek (prvi odstavek 12. člena Pravil), ki je namenjen predvsem poravnavi med strankama, ni primeren za dokazovanje in ugotavljanje zapletenih dejanskih vprašanj, ki terjajo strokovno znanje s področja informacijske tehnologije (IT). Za to je potrebna forenzična preiskava, ki edina lahko odgovorila na vprašanje, ali in kako je bilo tretji osebi omogočeno, da je izvedla transakcijo brez vednosti pobudnika. Pobudnik ni sprožil postopka, ki bi pripeljal do take preiskave. Njegov zahtevek za povrnitev škode je zato ostal nedokazan.

Mnenje zaradi zlorabe bančne kartice – 29.09.2026

Pobudnica navaja, da so ji dne 2. 5. 2026 v Amsterdamu nepridipravi iz nahrbtnika izmaknili denarnico z osebno in zdravstveno izkaznico, gotovino 50 EUR in debetno kartico Visa. Zelo kmalu po tatvini je bilo na bankomatu opravljenih več dvigov v skupnem znesku 486,00 EUR, več poskusov dvigov pa je bilo zavrnjenih. Takoj je telefonsko kontaktirala Bankart, ki je kartico zablokiral. Tatvino je prijavila policiji. Pobudnica trdi, da v denarnici ni imela PIN številke, dokument s številko pa je takoj po prejemu uničila.

Banka nasprotuje pobudničini zahtevi. Navaja, da je tako po Zakonu o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED, Uradni list RS 7/18, 9/18 – popravek, 102/20 in 113/24) kot po Splošnih pogojih poslovanja s potrošniki jasno predpisano, kako mora potrošnik ravnati z bančno kartico. Glede PIN kode je med drugim določeno, da si jo mora uporabnik kartice takoj po prejemu obvestila zapomniti, obvestilo uničiti, PIN številke ne sme hraniti skupaj s kartico ali zapisati, mora pa zagotoviti, da ta številka ni dostopna tretji osebi. Kršitev teh obveznosti pomeni hudo malomarnost, zaradi česar banka ne more odgovarjati za zlorabo kartice. Banka poudarja, da je storilec že v drugem poskusu vpisal pravilno PIN številko, brez katere uspešnega dviga na bankomatu ne more priti, znana pa je samo pobudnici.

Pobudnica in banka na naroku nista dosegli sporazuma o rešitvi spora. Posrednik v sporu je glede na okoliščine primera pozval banko, naj še enkrat preuči možnost sporazumne rešitve zadeve z vsaj delnim povračilom denarja, a je banka sporočila, da vztraja pri svojem ugovoru, da za izgubo denarja ni odgovorna. Zato je posrednik skladno z določbo drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS izdal to nezavezujoče mnenje.

Pobuda je delno 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 s hudo malomarnostjo (tretji odstavek 137. člena ZPlaSSIED). Da v tem primeru ni šlo za pobudničino prevaro ali goljufijo in da tudi ni ravnala naklepno, med strankama ni sporno.

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

Iz navedb banke izhaja, da je bila že pri drugi transakciji uporabljena pravilna PIN številka Ta številka pa je znana izključno pobudnici, ki je na nek način omogočila storilcu, da se je z njo seznanil. S tem, ko je omogočila, da so tretji prišli do PIN kode za dvig gotovine z bankomata, je pobudnica kršila obveznost, ki ji jo v zvezi s plačilnimi instrumenti in osebnimi varnostnimi elementi nalagata določba 132. člena ZPlaSSIED in splošni pogoji banke. V zakonu je določeno, 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. Pobudnica očitno ni ravnala tako, saj brez PIN kode, ki je izključno v njeni oblasti, tretja oseba ne bi mogla izvršiti dviga denarja na bankomatu z njeno kartico.

Vprašanje je, ali je pobudnica pri tem ravnala hudo malomarno. Obligacijski zakonik ne definira malomarnosti. Huda malomarnost je nedoločen pravni pojem, katerega vsebino je s svojo kazuistiko natančneje opredelila sodna praksa. Sodno prakso je mogoče povzeti v pravilo, da hudo malomarnost predstavlja ravnanje, pri katerem je oseba ravnala z manjšo skrbnostjo od skrbnosti, ki se v posameznem primeru lahko pričakuje od vsakega, tudi manj skrbnega človeka. Kaj se lahko pričakuje skrbnega človeka, pa se presoja upoštevajoč okoliščine posameznega primera. Po mnenju posrednika v sporu v obravnavanem primeru že dejstvo, da je storilec zlahka vnesel na bankomatu pravilen PIN, kaže, da je pobudnica tako slabo poskrbela, da bi bil PIN nedostopen tretji osebi, da je njeno ravnanje šteti za hudo malomarno. Popolnoma nemogoče je namreč, da bi storilec kar uganil pravilen PIN. Da ga je lahko vnesel v bankomat, ga je moral na nek način zvedeti, kar bi bilo ob skrbnem ravnanju pobudnice nemogoče. Banka torej načeloma za obravnavane transakcije ne more biti odgovorna, vsaj ne izključno.

Pač pa posrednik v sporu meni, da je banka soodgovorna za izgubo, ki jo je utrpela pobudnica. Potek dogodkov na bankomatu namreč pokaže, da je neznani storilec prvi poskus dviga 1.004,00 EUR[9] opravil z napačnim PIN-om, drugi (1.004,00 EUR) in tretji (604,00 EUR) poskus pa sta bila neuspešna zaradi prekoračitve dnevnega limita, ki ga je imela nastavljenega pobudnica. Prvi uspešen dvig denarja je bil opravljen šele v četrtem (104,00 EUR) in petem (304,00 EUR) poskusu, šesti (304,00 EUR) in sedmi (104,00 EUR) poskus sta bila spet zavrnjena zaradi prekoračitve limita, osmi poskus (54,00 EUR) je bil uspešen, deveti (54,00 EUR) zopet zavrnjen zaradi prekoračitve limita, deseti poskus (24,00 EUR) je bil spet uspešen, enajsti (24,00 EUR) in dvanajsti (30,00 EUR) poskus pa sta bila zavrnjena zaradi prekoračitve limita. Vsi poskusi, razen zadnjega, ko je šlo za poskus plačila na POS terminalu, so bili izvedeni na istem bankomatu med 17:44:12 in 17:49:24 uro. Tako dogajanje po mnenju posrednika v sporu zelo očitno kaže, da ne more iti za ravnanje imetnika kartice, kar bi bančni sistem moral zaznati in storilcu preprečiti zlorabo kartice. Pri tem posrednik meni, da bi se to moralo zgoditi že po prvih treh neuspešnih poskusih, saj je zelo malo verjetno, da imetnik kartice najprej ne bi vtipkal pravilnega PIN-a, nato pa bi še dvakrat „pozabil“ na višino svojega dnevnega limita. Zato je po prepričanju posrednika banka zaradi svoje soodgovornosti dolžna povrniti pobudnici vsaj del izgubljenih sredstev.

[9] V vseh zneskih prekoračitev okroglega zneska za 4 EUR predstavlja strošek uporabe bankomata.

Mnenje zaradi neodobrenih transkacij – 30.09.2026

Pobudnica je v pobudi in kazenski ovadbi navedla, da jo je neznani moški, ki se je predstavil kot Tomaž Lah, prepričal, da ima na računu, ki naj bi ga pred leti odprla pri podjetju Avtotrade in nanj položila 250,00 EUR, sedaj stanje 9.000,00 EUR, ki bi ji jih radi naložili na njen račun. Ker je bil moški zelo prijazen, mu je začela verjeti in si je po njegovem navodilu na mobilni telefon in računalnik naložila aplikacijo „Myghtytext“, s pomočjo katere je ugotovila, da ima na računu res 9.000,00 EUR. Nato ji je moški rekel, da so ji prenesli preveč denarja, zato naj nakaže osebi Jasna Eržišnik 4.500,00 EUR in še 4.200,00 EUR, kar je tudi storila. Za tem je prišlo do transakciij Jasni Eržišnik 2.950,00 EUR in kartičnih plačil z njenih dveh kartic 5 krat po 1.000,00 EUR za spletne nakupe, kar se je zgodilo v zelo kratkem času 7 minut. Za te transakcije pa pobudnica trdi, da jih ni odobrila.

Banka v odgovoru na pobudo navaja, da je pobudnica tretji osebi dejansko omogočila oddaljen dostop do svoje spletne banke ter ji posredovala vse osebne varnostne elemente, ki so poznani samo njej, s tem pa ji je omogočila potrditev obravnavanih plačilnih transakcij. Tako ravnanje pobudnice je po mnenju banke hudo malomarno, saj bi povprečno skrben uporabnik spletne banke napravil najmanj to, da bi se pred namestitvijo aplikacije na svoj telefon pozanimal za kakšno aplikacijo gre. Zaradi tega 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 in 113/24).

Na naroku 3. 9. 2026 je bilo dogovorjeno, da bo banka ponovno proučila vse okoliščine primera in še enkrat presodila, ali lahko pobudnici vrne vsaj del izgubljenega denarja. Banka je dne 17. 9. 2026 sporočila, da poravnave s pobudnico ni pripravljena skleniti. 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.

Glede transakcij v zneskih 4.500 EUR in 4.200,00 EUR je jasno, da ju je odobrila pobudnica, zato banka zanju ne more biti odgovorna.

Glede ostalih transakcij pa sicer ni dvoma, da je pobudnica omogočila neznani osebi, da je s pomočjo aplikacije Mighty Text prišla do oddaljenega dostopa do njene spletne banke, nakar je izvedla transakcijo v znesku 2.950,00 EUR in 5 transakcij po 1.000,00 EUR. Te transakcije so neodobrene, saj jih ni odobrila pobudnica. V takem 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 pobudničino voljo, je zato najprej 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 s pomočjo aplikacije Mighty Text prišel do oddaljenega dostopa 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, tudi manj skrbnega 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, tudi manj skrbnega uporabnika bančnih storitev in zato ravna s hudo malomarnostjo. To še posebej velja v času, ko je opozarjanje na spletne prevare v javnih medijih in preko pogostih opozoril bank izjemno obsežno, zato je razumno pričakovati, da so uporabniki bančnih storitev s tem dobro seznanjeni. Banka torej za obravnavane finančne transakcije načeloma ne more biti odgovorna.

Pač pa bi po mnenju posrednika v sporu banka lahko v določeni meri preprečila oškodovanje pobudnice. Zelo nenavadno je namreč, da nekdo v vsega nekaj minutah opravi kar pet kartičnih transakcij po 1.000,00 EUR na istem prodajnem mestu, kar se je zgodilo v obravnavanem primeru, pri čemer tako dogajanje izrazito odstopa od siceršnjega ravnanja pobudnice. Tako dogajanje bi moral bančni sistem zaznati in nanj opozoriti pobudnico, da bi ta imela možnost zlorabo vsaj delno preprečiti. Zato je banka po mnenju posrednika v sporu delno odgovorna za škodo, nastalo pobudnici.

Mnenje zaradi zlorabe bančne kartice – 01.10.2026

Pobudnica navaja, da ji je bila dne 23. 7. 2026 iz zaklenjene pisarne odtujena denarnica z osebnimi dokumenti in debetno kartico Mastercard. O tem je nemudoma obvestila banko zaradi blokade kartice in policijo. Istega dne sta bila na bankomatu X banke v Hajdini izvedena dva nepooblaščena dviga gotovine v zneskih 800,00 EUR in 900,00 EUR. Pobudnica trdi, da PIN številke ni imela zapisane skupaj s kartico, da je ni hranila v denarnici, na kartici ali na drug način, ki bi omogočal njeno zlorabo. Meni, da banka nima dokazov o njeni hudi malomarnosti in zahteva povrnitev 1.700,00 EUR.

Banka nasprotuje pobudničini zahtevi. Navaja, da sta bila oba dviga opravljena s fizično prisotno kartico in njej pripadajočo osebno številko (PIN), brez katere dvig ni mogoč, poznana pa je samo pobudnici, pri čemer ni bilo neuspelega poskusa dviga zaradi napačne PIN številke. Sklicuje se na določbe Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED, Uradni list RS 7/18, 9/18 – popravek, 102/20 in 113/24) in Splošnih pogojev poslovanja, kjer je jasno predpisano, kako mora potrošnik ravnati z bančno kartico. Glede PIN kode je med drugim določeno, da si jo mora uporabnik kartice takoj po prejemu obvestila zapomniti, obvestilo uničiti, PIN številke ne sme hraniti skupaj s kartico ali zapisati, mora pa zagotoviti, da ta številka ni dostopna tretji osebi. Kršitev teh obveznosti pomeni hudo malomarnost, zaradi česar banka ne more odgovarjati za zlorabo kartice.

Pobudnica in banka na naroku nista dosegli sporazuma o rešitvi spora. Zato je posrednik 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 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 s hudo malomarnostjo (tretji odstavek 137. člena ZPlaSSIED). Da v tem primeru ni šlo za pobudničino prevaro ali goljufijo in da tudi ni ravnala naklepno, med strankama ni sporno.

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

Iz navedb banke izhaja, da je bila že pri prvi transakciji uporabljena pravilna PIN številka Ta številka je znana izključno pobudnici, ki je na nek način omogočila storilcu, da se je z njo seznanil. S tem, ko je omogočila, da so tretji prišli do PIN številke, je pobudnica kršila obveznost, ki ji jo v zvezi s plačilnimi instrumenti in osebnimi varnostnimi elementi nalagajo določba 132. člena ZPlaSSIED in splošni pogoji banke. V zakonu je določeno, 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. Pobudnica očitno ni ravnala tako, saj brez PIN številke, ki je izključno v njeni oblasti, tretja oseba ne bi mogla izvršiti dviga denarja na bankomatu z njeno kartico.

Vprašanje je, ali je pobudnica pri tem ravnala hudo malomarno. Obligacijski zakonik ne definira malomarnosti. Huda malomarnost je nedoločen pravni pojem, katerega vsebino je s svojo kazuistiko natančneje opredelila sodna praksa. Sodno prakso je mogoče povzeti v pravilo, da hudo malomarnost predstavlja ravnanje, pri katerem je oseba ravnala z manjšo skrbnostjo od skrbnosti, ki se v posameznem primeru lahko pričakuje od vsakega, tudi manj skrbnega človeka. Kaj se lahko pričakuje skrbnega človeka, pa se presoja upoštevajoč okoliščine posameznega primera. Po mnenju posrednika v sporu v obravnavanem primeru dejstvo, da je storilec že pri prvi transakciji vnesel na bankomatu pravilno PIN številko, kaže, da je pobudnica tako slabo poskrbela, da bi bila PIN številka nedostopna tretji osebi, da je njeno ravnanje šteti za hudo malomarno. Popolnoma nemogoče je namreč, da bi storilec kar uganil pravilen PIN. Da ga je lahko vnesel v bankomat, ga je moral na nek način zvedeti, kar bi bilo ob skrbnem ravnanju pobudnice nemogoče. Banka torej za obravnavane transakcije ne more biti odgovorna.

Mnenje zaradi preklica kartice – 07.10.2026

Pobudnica navaja, da ji je ponudnica plačilnih storitev (v nadaljevanju: ponudnica) trajno preklicala kreditno kartico zaradi zamud pri plačevanju. V postopku reševanja njene zadeve je prejela več različnih in med seboj nasprotujočih si informacij. Najprej ji je bilo pisno sporočeno, da bo po poravnavi dolga kartica ponovno sproščena, kasneje pa ji je bilo sporočeno, da ponovna aktivacija kartice ni več mogoča. Ponudnica naj bi v enem od svojih odgovorov tudi priznala, da je pri obravnavi njenega primera prišlo do napake njihove sodelavke. Kljub temu je bila njena pritožba zavrnjena in je ponudnica vztrajala pri trajnem preklicu kartice.

Pobudnica prosi za neodvisno presojo, ali je bilo ravnanje ponudnice v skladu z zakonodajo, pogodbenimi določili in načelom poštenega obravnavanja potrošnikov, ter ali je bila njena pritožba ustrezno obravnavana glede na priznano napako in podane informacije.

Ponudnica je v odgovoru na pobudo navedla, da je v skladu s Pravili in pogoji za osebno kartico upravičena odpovedati okvirno pogodbo za opravljanje plačilnih storitev, kadarkoli imetnik kartice zamuja s plačilom zapadlih obveznosti.

Ponudnica pojasnjuje, da je pobudnici v izogib prisilni izterjavi ponudila sklenitev izvensodnega dogovora za poplačilo zapadlega in neplačanega dolga v treh obrokih, s čimer se je pobudnica strinjala in tak dogovor tudi sklenila. Pritrjuje pobudnici, da ji je njena sodelavka navedla, da bo s poplačilom obveznosti kartica ponovno aktivirana, kar pa je storila pomotoma, saj je spregledala, da je bila pobudnici okvirna pogodba za opravljanje plačilnih storitev že odpovedana. Ponudnica ocenjuje, da je bila napaka v komunikaciji sodelavke nematerialne narave in na njeno odločitev o prenehanju poslovnega razmerja ni imela vpliva, zlasti, ker je bila pobudnica o odpovedi okvirne pogodbe že prej pisno obveščena. Ponudnica v skladu s svojo poslovno politiko zamudnikom s plačili, kot je bila pobudnica, omogoča ponovno aktivacijo kartice le v primerih, ko je od zamude minilo manj kot 90 dni.

Ponudnica zaključuje, da je v skladu s svojimi notranjimi politikami, v skladu s Pravili in pogoji za osebno kartico ter v skladu z 285. in drugimi členi Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih pritožbo stranke ustrezno in učinkovito obravnavala ter ji podala vsa zahtevana pojasnila in dokazila v zakonsko predpisanih rokih.

Ker med pobudnico in ponudnico 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.

Odločitev ponudnice, da pobudnici odpove okvirno pogodbo za opravljanje plačilnih storitev, je imela oporo v ponudničinih Pravilih in pogojih za osebno kartico, ki v 69. členu omogočajo odvzem kartice v primeru zamude pri plačilu porabe po kartici. Gre za pravico ponudnice, ki jo lahko izkoristi ali tudi ne.

Ker ni zanikana trditev pobudnice, da ji je bilo pisno obljubljeno, da bo po poravnavi dolga kartica ponovno sproščena (aktivirana), se pokaže ravnanje ponudnice, ki se ni držala obljube, za nepošteno v smislu določb Zakona o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 130/22), saj nasprotuje načelu poštenja in vestnosti (prvi odstavek 23. člena). Njena obramba, češ da je bila pobudnica o odpovedi okvirne pogodbe že prej pisno obveščena, zgreši bistvo tega spora, saj je šlo za obljubo o ponovni aktivaciji kartice, kar povprečen potrošnik razume tako, da bo vzpostavljeno tudi ustrezno pogodbeno razmerje, ki to omogoča.

Mnenje zaradi zlorabe bančne kartice – 07.10.2026

Pobudnikova mati je v pobudi navedla, da je je bil zlorabljen račun njenega 14 let starega sina, ki kartice ni uporabljal za spletna plačila in na svoji napravi ni imel nameščenega Google Pay ali Apple Pay, ki ju kot otrok ne sme samostojno uporabljati oziroma aktivirati. Ne strinja se s tem, da je banka priznala in sprožila finančne reklamacije za del spornih transakcij v višini 1.164,73 EUR, za preostalih 17 transakcij v višini 972,83 EUR pa ne, čeprav med njimi ni razlik. Od banke pričakuje povrnitev izgubljenega denarja.

Banka v odgovoru na pobudo navaja, da je bilo s pobudnikovo debetno kartico Maastercard v obdobju od 13. 11. 2025 do 25. 3. 2026 opravljenih 47 transakcij v znesku 2.175,53 EUR na prodajnem mestu Google Play Apps. Po prejemu pritožbe je za pomoč zaprosila Bankart d.o.o., ki zanjo izvaja procesiranje kartičnih transakcij in posredovanje finančnih reklamacij. Ugotovljeno je bilo, da je za 27 transakcij v znesku 1.164,73 EUR skladno s pravili Mastercard mogoče sprožiti finančne reklamacije, ki so bile na koncu uspešne, za 3 transakcije v znesku 37,97 EUR je potekel roka za vložitev finančnih transakcij, a jih je banka pobudniku kljub temu povrnila, za ostalih 17 transakcij v znesku 972,83 EUR pa finančne reklamacije niso bile mogoče, ker so bile avtenticirane, izvedene z uporabo elektronske denarnice Google Pay. Banka je tako izčrpala vse možnosti za povrnitev denarja po pravilih, ki jih določa kartična shema Mastercard in meni, da je ravnala zakonito in z zadostno skrbnostjo, zato pobudnikovo zahtevo za povrnitev denarja zavrača.

Pobudnikove zakonite zastopnice na narok dne 3. 9. 2026 ni bilo in že zato sporazumne rešitve spora ni bilo mogoče doseči. Po izvedenem naroku se je sicer opravičila, da je nanj pozabila priti in predlagala, da se narok ponovi. Vendar pa je banka na naroku tako trdno vztrajala pri svojem stališču, da je posrednik v sporu ocenil, da nov narok ne bi imel smisla. 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.

Kombinirani posredovalno-predlagalni postopek, ki ga vodi posrednik v sporu, ni primeren za ugotavljanje in dokazovanje zapletenih dejanskih vprašanj, v tem primeru vprašanja, kako je v resnici prišlo do obravnavanih transakcij (to bo ugotavljalo sodišče, če bo pobudnik s tožbo zahteval od banke vrnitev izgubljenega denarja). Glede na dejstva, ki pa so ugotovljena, lahko posrednik poda o sporu samo (nezavezujoče) mnenje.

Posrednik v sporu predvsem ugotavlja, da so bile vse obravnavane transakcije avtenticirane, kar pomeni, da je tisti, ki jih je izvršil, poznal vse varovalne podatke, te pa je lahko dobil samo od pobudnika. Zakaj so bile nekatere finančne reklamacije uspešne, druge pa ne, je stvar ugotovitev v postopku njihovega preverjanja po kartičnih pravilih Mastercard. Posrednik v sporu ob tem ugotavlja, da je bilo obdobje, v katerem so bile izvedene obravnavane transakcije, nenavadno dolgo, saj je trajalo več kot štiri mesece, transakcije pa so bile izvedene na istem prodajnem mestu Google Play Apps. Dolžina obdobja je v tem primeru nenavadna zato, ker v podobnih primerih vedno pride do nepooblaščenih transakcij v zelo kratkem času, saj jih potem oškodovanec opazi in njihovo nadaljevanje prepreči. V tem primeru pa se to ni zgodilo in nenavadno je, da niti pobudnik, čeprav je bil takrat star šele 14 let, niti njegovi starši niso opazili odtekanja denarja z njegovega računa.

Posrednik v sporu končno meni, da je banka v tem primeru ravnala zakonito in z zadostno skrbnostjo, zato pobudniku ni dolžna povrniti izgubljenega denarja. Če se bo pobudnik tako odločil, bo lahko povrnitev zahteval s tožbo pri sodišču.

Mnenje zaradi nedovoljenosti pobota – 12.10.2026

Pobudnik navaja, da je banka nezakonito poplačala svojo terjatev iz naslova neporavnanih obveznosti po kreditni pogodbi in obročni kartici s sredstvi, ki po njegovem mnenju predstavljajo zakonsko varovani znesek plače, izvzet iz izvršbe. S tem ga je spravila v hudo denarno stisko, pri tem pa se ni odzivala na njegove številne prošnje za dogovor o obročnem odplačilu dolga. Trdi, da gre za sredstva, ki so po določbah Zakona o izvršbi in zavarovanju (ZIZ) izvzeta iz izvršbe, zato jih tudi banka ne bi smela uporabiti za poplačilo svoje terjatve.

Banka nasprotuje pobudnikovi zahtevi. Navaja, da gre v tem primeru za pobot terjatev na podlagi pogodbenega dogovora, pri čemer se sklicuje na določbe 4. člena Kreditne pogodbe in Splošnih pogojev za kartico Mastercard (v nadaljevanju: Splošni pogoji). K temu dodaja, da je pobudnika seznanila z možnostmi za moratorij oziroma reprogram kreditnih obveznosti, vendar tudi po presoji njegovih dodatno posredovanih informacij ni ugotovila okoliščin, ki bi utemeljevale drugačno odločitev. Banka tako trdi, da je ravnala zakonito in v skladu s Splošnimi pogoji.

Pobudnik je sporočil, da na narok, ki bi bil razpisan za 7. 10. 2026, ne bo prišel zaradi neodložljivih delovnih obveznosti in stroškov prihoda ter predlagal, naj posrednik v sporu izvede postopek v pisni obliki. Sporazuma med pobudnikom 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 pobudnik z njim seznanjen, se skladno z določbo 3. alineje tretjega odstavka 14. člena Pravil šteje, da je postopek v tej zadevi končan.

Pobuda je utemeljena.

V obravnavani zadevi ni sporno, da je imel pobudnik do banke dolg iz kreditnega razmerja in poslovanja s kartico z odloženim plačilom ter da je na svoj račun prejel priliv iz naslova plače v znesku, za katerega je izvršba po Zakonu o izvršbi in zavarovanju (ZIZ) omejena, zato je z njim po 316. členu Obligacijskega zakonika (OZ) pobot ni dovoljen. Banka je s tema terjatvama izvedla pobot. Vprašanje, na katerega je treba odgovoriti je, ali je tak pobot dopusten.

Zaradi zagotavljanja sredstev za zadovoljevanje minimalnih življenjskih potreb v višini, ki omogoča preživetje, pravo zagotavlja prejemniku, da se z njimi ne sme poravnavati nobenih upravičenčevih obveznosti, ampak morajo biti na razpolago samo njemu. Zato so z določbami 101. in 102. člena ZIZ nekateri prejemki izvzeti iz izvršbe, na nekaterih pa je izvršba omejena. Ena od oblik tega varstva je omejitev izvršbe na plačo po 1. točki prvega odstavka 102. člena ZIZ. Na to določbo se sklicuje pobudnik in trdi, da niti pobot po 316. členu OZ ne more veljati, če upnik celo v sodnem izvršilnem postopku 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 mor prenehati terjatev, ki je ni mogoče zarubiti. Ker terjatve iz naslova zavarovanega dela plače ni dovoljeno zarubiti po določbi 1. točke prvega odstavka 102. člena ZIZ, ta terjatev tudi ne more prenehati s pobotom.

Banka trdi, da gre v obravnavanem primeru za prenehanje njene terjatve s pobotom na podlagi pogodbenega dogovora, zato je tak pobot dovoljen kljub določbi 1. točke 316. člena OZ.

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 pogodbena določba o tem popolnoma jasna in iz nje mora nedvoumno izhajati, da je upnik take terjatve izrecno privolil v pobot prav te terjatve. Določb 4. člena Kreditne pogodbe in Splošnih pogojev ni mogoče razlagati na način, da je pobudnik z njimi privolil v pobot terjatve iz naslova zavarovanega dela plače. Pomen te določbe je po mnenju posrednika v sporu lahko samo tak, da je pobudnik že vnaprej privolil v pobot takih njegovih terjatev, ki jih je po zakonu dovoljeno pobotati.

Posrednik v sporu torej meni, da je banka ravnala nezakonito, ko je izvedla pobot svoje terjatve s pobudnikovo terjatvijo za izplačilo zavarovanega dela plače. Zato mu je po mnenju posrednika dolžna povrniti s takim pobotom odvzeta sredstva. V tej situaciji pa bi banka morda lahko zaradi obojestranskega interesa vendarle še enkrat razmislila o možnosti reprograma obveznosti, ki ji jo ponuja pobudnik.

Mnenje zaradi naložbene prevare – 13.10.2026

V pobudi pobudnica navaja, da je bila žrtev prepričljive oblike spletne prevare. Takoj, ko je posumila, da gre za prevaro, je stopila v stik z banko, ki je blokirala njen račun, zadevo pa je prijavila policiji.

Banka zavrača pobudničino zahtevo. Navaja, da je pobudnica ravnala hudo malomarno, ko je neznani osebi dovolila oddaljeni dostop do svojega računalnika in s tem do spletne banke. Zaključuje, da v njenem ravnanju ni bilo nobene nepravilnosti, zato zavrača svojo odgovornost za škodo, nastalo pobudnici.

Na naroku sta pobudnica in banka vztrajali vsaka pri svojih stališčih in sporazuma med njima ni bilo mogoče doseči. Zato je posrednik v sporu na podlagi določbe drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS izdal to nezavezujoče mnenje. 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 kazenske ovadbe, ki jo je predložila pobudnica, sledi, da je pobudnica v večkratnih stikih z neznancem temu dovolila oddaljen dostop do svojega računalnika in mu tudi dovolila, da je z njenega računa izvršil več finančnih transakcij v skupnem znesku 17.763,00 EUR, saj ji je obljubljal zelo visoke dobičke. Banka je torej izvršila obravnavana nakazila na podlagi pravilno izpolnjenih nalogov, ki jih je z dovoljenjem pobudnice izpolnil neznanec. Šlo je torej za odobrene transakcije, za katere banka po določbi prvega odstavka 136. člena Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED, Uradni list RS 7/18, 9/18 – popravek, 102/20 in 113/24) ne odgovarja, pri čemer ni pomembno ali je bila pobudnica pri njihovi izvršitvi prevarana, saj banka za tako prevaro ne more vedeti.

Mnenje zaradi neodobenih transakcij – 13.10.2026

Pobudnica navaja, da je bila z nepooblaščeno transakcijo z njeno bančno kartico oškodovana za 850,00 EUR. Trdi, da transakcija ni bila izvedena z njenim zavestnim soglasjem, da je postala žrtev prevare in ni imela namena odobriti obravnavanega plačila. Navaja, da ni omogočila oddaljenega dostopa do naprave, ni razkrila varnostnih elementov kartice, za transakcijo ni prejela nobene

zahteve za potrjevanje, ampak samo obvestilo banke, da je bila transakcija izvršena. Uporaba 3D Secure avtentikacije še ne dokazuje njene dejanske in zavestne odobritve, dokazno breme glede avtorizacije in morebitne odgovornosti uporabnika pa nosi banka.

Banka v odgovoru na pobudo navaja, da je reklamacijo posredovala procesnemu centru Bankart, a je bila zavrnjena, ker je bil nakup opravljen s polno avtentikacijo imetnika kartice, potrjen v digitalni banki. Tega neznanci ne bi mogli storiti, če ne bi razpolagali z vsemi varnostnimi elementi, ki pa so poznani samo pobudnici. Banka navaja, da je tako po Zakonu o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED, Uradni list RS 7/18, 9/18 – popravek, 102/20 in 113/24) kot po Splošnih pogojih poslovanja s potrošniki jasno predpisano, kako mora uporabnik ravnati plačilnimi instrumenti in z varnostnimi elementi. Poudarja, da mora uporabnik osebne varnostne elemente skrbno varovati in jih ne sme nikomur sporočati in kakorkoli omogočati tretjim osebam, da se z njimi seznanijo. Neizpolnjevanje navedenih obveznosti po stališču banke pomeni hudo malomarnost pobudnice, zaradi česar banka ne more odgovarjati za nastalo škodo.

Pobudnica in banka sta na naroku vztrajali pri svojih stališčih in sporazuma o rešitvi spora med njima ni bilo mogoče doseči. Zato je posrednik v sporu skladno z določbo drugega odstavka 14. člena Pravil postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri ZBS (v nadaljevanju: Pravila) izdal to nezavezujoče mnenje. Na naroku je pobudnica izrazila razočaranje, ker ji banka ni stopila nasproti in ji kompenzirala vsaj dela stroška, ampak se je kljub majhnemu znesku odločila vztrajati pri svojem stališču, s tem pa je izgubila stranko.

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 s hudo malomarnostjo (tretji odstavek 137. člena ZPlaSSIED). Da v tem primeru ni šlo za pobudničino prevaro ali goljufijo in da tudi ni ravnala naklepno, med strankama ni sporno.

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

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 vseh varnostnih podatkov, potrebnih za izvedbo transakcije s pobudničino kartico. Pobudničine navedbe o tem so nejasne in nezanesljive, nasprotno pa je banka prepričljivo navedla, da do transakcije ne bi prišlo, če oseba, ki jo je izvedla, ne bi imela pravilnih varnostnih podatkov. Zato posrednik v sporu izhaja iz ugotovitve, da je ta oseba imela pravilne varnostne podatke, do njih pa je lahko prišla samo preko pobudnice.

S tem, ko je omogočila, da je nekdo tretji prišel do varnostnih podatkov, je pobudnica kršila obveznost, ki ji jo v zvezi s plačilnimi instrumenti in osebnimi varnostnimi elementi nalagajo določba 132. člena ZPlaSSIED in splošni pogoji. Tam je določeno, 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. Pobudnica očitno ni ravnala tako, saj brez varnostnih podatkov, ki so izključno v njeni oblasti, tretja oseba ne bi mogla izvršiti obravnavane plačilne transakcije.

Vprašanje je, ali je pobudnica pri tem ravnala hudo malomarno. Obligacijski zakonik ne definira malomarnosti. Huda malomarnost je nedoločen pravni pojem, katerega vsebino je s svojo kazuistiko natančneje opredelila sodna praksa. Sodno prakso je mogoče povzeti v pravilo, da hudo

malomarnost predstavlja ravnanje, pri katerem je oseba ravnala z manjšo skrbnostjo od skrbnosti, ki se v posameznem primeru lahko pričakuje od vsakega, tudi manj skrbnega človeka. Kaj se lahko pričakuje skrbnega človeka, pa se presoja upoštevajoč okoliščine posameznega primera, pri čemer je pomembno tudi to, kako je ravnanje uporabnika določeno v splošnih pogojih banke. Po mnenju posrednika v sporu v obravnavanem primeru dejstvo, da je storilec lahko izvedel plačilno transakcijo, kaže, da je pobudnica tako slabo poskrbela, da bi bili varnostni podatki nedostopni tretji osebi, da je njeno ravnanje šteti za hudo malomarno. Banki torej za obravnavano transakcijo ni mogoče pripisati odgovornosti.