



REPUBLIKA HRVATSKA  
**OPĆINSKI GRAĐANSKI SUD U ZAGREBU**  
Ulica grada Vukovara 84

U I M E R E P U B L I K E H R V A T S K E

P R E S U D A

Općinski građanski sud u Zagrebu, po sucu toga suda Goranu Goluži, u pravnoj stvari tužiteljice Ivane Mravičić iz Zagreba, Domagojeva 4, OIB: 67122889317, koju zastupa punomoćnica Maja Šilić, odvjetnica iz Zagreba, protiv tuženika Erste&Steiermärkische bank d.d. Rijeka, Jadranski trg 3a, OIB:23057039320, kojeg zastupa punomoćnik Damir Metelko, odvjetnik u Odvjetničkom društvu Metelko, Knežević & Partneri d.o.o., Zagreb, radi utvrđenja i isplate, nakon održane glavne i javne rasprave, zaključene dana 13. svibnja 2026. godine, u prisutnosti tužiteljice, zamjenika punomoćnika tužiteljice Filipa Đurovića, odvjetnika iz Zagreba i zamjenika punomoćnika tuženika Marka Metelka, odvjetničkog vježbenika u Odvjetničkom društvu Metelko, Knežević & Partneri d.o.o., Zagreb, dana 9. lipnja 2026. godine

p r e s u d i o j e

I. Utvrđuje se da je ništetna odredba sadržana u članku 9., stavku 9.1. Ugovora o kreditu broj 5111489974, od 30. lipnja 2014., sklopljenog između tužitelja Ivane Mravičić, OIB:67122889317, kao korisnika kredita, i tuženika ERSTE&STEIERMÄRKISCHE BANK d.d., OIB: 23057039320, kao kreditora, a koja glasi: "Za obradu kreditnog zahtjeva Korisnik kredita plaća naknadu u iznosu od 650,00 (šestopedeset) kuna..".

II. Nalaže se tuženiku Erste&Steiermärkische bank d.d. Rijeka, Jadranski trg 3a, OIB:23057039320, isplatiti tužiteljici Ivani Mravičić iz Zagreba, Domagojeva 4, OIB: 67122889317, s osnove naknade za obradu kreditnog zahtjeva iznos od 86,26 EUR, zajedno s pripadajućim zakonskim zateznim kamatama koje teku od 2. srpnja 2014. godine do isplate, sve po stopi koja se do 31. srpnja 2015. određuje prema eskontnoj stopi Hrvatske narodne banke koja je vrijedila zadnjeg dana polugodišta koje je prethodilo tekućem polugodištu uvećanoj za pet postotnih poena, za razdoblje od 1. kolovoza 2015. do 31. prosinca 2022. prema prosječnoj kamatnoj stopi na stanja kredita odobrenih za razdoblje dulje od godine dana nefinancijskim trgovačkim društvima izračunatoj za referentno razdoblje koje prethodi tekućem polugodištu uvećanoj za tri postotna poena, za razdoblje od 1. siječnja 2023. do 29. prosinca 2023. prema stopi koja se određuje, za svako polugodište, uvećanjem kamatne stope koju je Europska središnja banka primijenila na svoje posljednje glavne operacije refinanciranja koje je obavila prije prvog kalendarskog dana tekućeg polugodišta za tri postotnih poena, a za razdoblje od 30. prosinca 2023. do isplate, po stopi koja se za svako polugodište određuje uvećanjem kamatne stope koju je Europska središnja banka primijenila na svoje posljednje glavne operacije refinanciranja ili granične

kamatne stope proizašle iz natječajnih postupaka za varijabilnu stopu za posljednje glavne operacije refinanciranja Europske središnje banke za tri postotna poena, pri čemu se za prvo polugodište primjenjuje referentna stopa koja je na snazi na dan 1. siječnja, a za drugo polugodište referentna stopa koja je na snazi na dan 1. srpnja te godine, sve u roku od petnaest dana.

III. Nalaže se tuženiku Erste&Steiermärkische bank d.d. Rijeka, Jadranski trg 3a, OIB:23057039320, isplatiti tužiteljici Ivani Mravičić iz Zagreba, Domagojeva 4, OIB: 67122889317, trošak parničnog postupka u iznosu od 164,82 eur, zajedno sa zakonskom zateznom kamatom tekućom od 9. lipnja 2026. godine do isplate, po stopi koja se za svako polugodište određuje uvećanjem kamatne stope koju je Europska središnja banka primijenila na svoje posljednje glavne operacije refinanciranja ili granične kamatne stope proizašle iz natječajnih postupaka za varijabilnu stopu za posljednje glavne operacije refinanciranja Europske središnje banke za tri postotna poena, pri čemu se za prvo polugodište primjenjuje referentna stopa koja je na snazi na dan 1. siječnja, a za drugo polugodište referentna stopa koja je na snazi na dan 1. srpnja te godine, sve u roku od petnaest dana.

IV. Odbija se zahtjev tužiteljice Ivane Mravičić za naknadu parničnog troška preko dosuđenog iznosa, kao neosnovan.

V. Odbija se zahtjev tuženika Erste&Steiermärkische bank d.d. Rijeka, za naknadu parničnog troška, kao neosnovan.

## O b r a z l o ž e n j e

1. Tužiteljica u tužbi od 5. rujna 2025. godine navodi da je dana 30. lipnja 2014. s tuženikom sklopila Ugovor o kreditu broj 5111489974 na iznos od 29.900,00 EUR. Tužiteljica ističe kako je odredba članka 9., stavka 1. predmetnog Ugovora o kreditu nepoštena i ništetna ugovorna odredba. Naime, navedenom odredbom tužiteljici je obračunata i naplaćena naknada za obradu kreditnog zahtjeva u iznosu od 650,00 HRK, odnosno 86,26 EUR, 1. srpnja 2014., a koja naknada je naplaćena prilikom isplate kredita, kako je i navedeno u stavku 2. predmetnog ugovora, otplatnom planu te pregledu prometa po kreditu. Tužiteljica predmetnu naknadu, odnosno odredbu Ugovora o kreditu prema kojoj je ista naplaćena i obračunata, smatra ništetnom jer je istom povrijeđeno načelo savjesnosti i poštenja koje podrazumijeva da su svi sudionici u obveznom odnosu dužni međusobno postupati obzirno i uvažavati interese obiju strana vodeći računa o smislu i svrsi obveznog odnosa. Odnosno, kako navodi tužiteljica, radi se o odredbi o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo. Naime, tužiteljica nije bila informirana o obvezi plaćanja predmetne naknade, niti je bila informirana o razlozima koji opravdavaju plaćanje te naknade, te bi također neprihvatanjem takve odredbe tužiteljica bila ograničena u ostvarivanju svog prava, jer osoba koja ne bi prihvatila takvu odredbu ne bi mogla dobiti kredit od banke. Nadalje, tužiteljica navodi da tuženik ne može opravdati osnovanost iznosa predmetne naknade, odnosno da su se plaćanjem iste u ugovorenom postotku od iznosa kredita podmirivali stvarni troškovi, jer korisnici kredita kojima je odobren veći iznos kredita plaćaju i više naknadu, a iz čega proizlazi zaključak da predmetnom naknadom nisu pokriveni stvarni troškovi koje je tuženik imao pri obradi svakog pojedinog zahtjeva i odobrenja kredita. Također, takva naknada određuje se i naplaćuje isključivo jednostranom

odlukom banke. Uzimajući u obzir da se radi o tipskom ugovoru, odnosno o odredbama koje su unaprijed formulirane, o kojima se nije pojedinačno pregovaralo, te da tuženik nije tužiteljici jasno predočio o kakvim se točno stvarnim troškovima, koji ulaze u spornu naknadu radi, navedena ugovorna odredba dovela je do značajne neravnoteže u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu tužiteljice. Slijedom navedenog, kako navodi tužiteljica, takva odredba smatra se ništetnom u smislu odredaba članka 1021. Zakona o obveznim odnosima, kao i članaka 49. i 51. Zakona o zaštiti potrošača. Naime, tužiteljica ne bi mogla ostvariti pravo na kredit da prethodno nije prihvatila spornu odredbu. Nadalje, tužiteljica navodi kako je jasno kako svi sudionici obveznog odnosa moraju postupati obzirno i uvažavati interese obje strana vodeći računa o smislu i svrsi obveznog odnosa, a što jednostranim uvođenjem predmetne naknade za obradu kredita izostaje jer potrošač odnosno korisnik kredita ima slabiji položaj jer o navedenom ne može pregovarati niti na istu može utjecati što stvara očiglednu neravnotežu. Takva naknada ne odgovara stvarno pruženim uslugama i troškovima tuženika te naplaćivanje iste utječe na pravni položaj tužitelja i stvara na njegovu štetu značajnu neravnotežu, što je između ostalog, u suprotnosti sa zahtjevom dobre vjere. Tužiteljica nadalje posebno napominje da nije niti jasno koje je troškove tuženik imao prilikom obrade kredita i što ta naknada predstavlja. Odredba članka 1021. Zakona o obveznim odnosima navodi da se ugovorom o kreditu banka obvezuje korisniku kredita staviti na raspolaganje određeni iznos novčanih sredstava, na određeno ili neodređeno vrijeme, za neku namjenu ili bez utvrđene namjene, a korisnik se obvezuje banci plaćati ugovorene kamate i iskorišteni iznos novca vratiti u vrijeme i na način kako je ugovoreno. Navedenom odredbom definirano je što je tuženik ovlašten naplatiti temeljem Ugovora o kreditu od tužiteljice kao korisnika kredita, a to su glavnica te ugovorene kamate. Upravo iz navedene odredbe razvidno je da tuženik nije imao zakonsko uporište od tužiteljice naplatiti nikakvu naknadu za obradu kreditnog zahtjeva, a što znači da je tuženik u predmetni Ugovor o kreditu uvrstio odredbu koja je suprotna članku 1021. Zakona o obveznim odnosima, odnosno prisilnim propisima Republike Hrvatske, a zbog čega je predmetna odredba ništetna. Tužiteljica je zbog navedene ništetne odredbe sadržane u članku 9., stavku 1., Ugovora o kreditu, tuženiku isplatila iznos od 650,00 HRK, odnosno 86,26 EUR, 1. srpnja 2014., stoga isti zajedno sa zakonskim zateznim kamatama potražuje, po utvrđenju ništetnosti navedene odredbe. Tužiteljica naglašava kako s tuženikom nikada nije pojedinačno pregovarala o bilo kojoj odredbi Ugovora o kreditu, niti je to mogla, a što je još jedan od razloga ništetnosti predmetne odredbe. Navodi da potraživanje predmetne naknade zajedno sa zakonskim zateznim kamatama nije u zastari, a to iz razloga što zastarni rok u slučaju restitucijskog zahtjeva prema kojem su ugovorne strane dužne vratiti jedna drugoj sve ono što su primile na temelju ništetnog ugovora, odnosno njegove odredbe, počinje teći od dana pravomoćnosti sudske odluke kojom je utvrđena ili na drugi način ustanovljena ništetnost ugovora, sukladno Zaključku Građanskog odjela VSRH-a, br. Su-IV-47/2020-2, od 30. siječnja 2020. godin. Nadalje, tužiteljica navodi da se tijekom zakonske zatezne kamate utvrđuje sukladno odredbi članka 1115. Zakona o obveznim odnosima, budući da je tuženik povrijedio interese i prava tužitelja kao potrošača, jer je u potrošačkom ugovoru o kreditu koristio nepoštenu ugovornu odredbu kojom je ugovorena naknada za obradu zahtjeva i odobravanje kredita, o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo, što rezultira time da je tuženik, koji je odgovoran za ugovaranje ništetne ugovorne odredbe jer je istu nametnuo tužitelju bez mogućnosti pregovaranja, nepošteni stjecatelj, a zbog čega tužitelj ima pravo zahtijevati zakonsku zateznu kamatu tekuću od dana plaćanja te naknade. Slijedom navedenog, tužiteljica

predlaže da sud presudom utvrdi da je ništetna odredba sadržana u članku 9., stavku 9.1. Ugovora o kreditu broj 5111489974, od 30. lipnja 2014., sklopljenog između tužiteljice Ivane Mravičić, OIB:67122889317, kao korisnika kredita, i tuženika kao kreditora, a koja glasi: "Za obradu kreditnog zahtjeva Korisnik kredita plaća naknadu u iznosu od 650,00 (šestopedeset) kuna..", da naloži tuženiku da isplati tužiteljici s osnove naknade za obradu kreditnog zahtjeva iznos od 86,26 EUR, zajedno s pripadajućim zakonskim zateznim kamatama koje teku od 2. srpnja 2014. godine do isplate, te trošak parničnog postupka zajedno sa zateznom kamatom koja teče od presuđenja do isplate.

2. Tuženik u odgovoru na tužbu u cijelosti spori osnovanost potraživanja tužiteljice, pri čemu ističe da ne spori visinu potraživanja, odnosno ne spori da je naknada za obradu kreditnog zahtjeva naplaćena u traženom iznosu. Tuženik posebno napominje da se u konkretnom slučaju radi o ugovoru o kreditu koji je zaključen 2014. godine kada je RH sukladno propisima EU propisala sve potrebne uvjete koje banka mora ispuniti za odobravanje kredita te je tuženik u cijelosti postupao sukladno tim odredbama. Sukladno odredbi čl. 40. st. 3. ZPP-a, tuženik prigovara vrijednosti predmeta spora označenoj od strane tužiteljice u iznosu od 1.330,00 eura. Naime, tuženik ističe da je iz predmetne tužbe razvidno da tužiteljica postavlja kondemnatorni zahtjev za isplatu iznosa od 86,26 eura, te deklaratorni zahtjev za utvrđenje ništetnom odredbe o naknadi za obradu kreditnog zahtjeva. Tuženik ističe da se za utvrđenje vrijednosti predmeta spora s procesno-pravnog aspekta uopće ne može uzeti u obzir deklaratorni tužbeni zahtjev, jer isti nije odlučan za rješenje ovog spora i odlučivanje o kondemnatom zahtjevu, obzirom da se radi o zahtjevu koji predstavlja pravno pitanje o kojem ovisi osnovanost zahtjeva za isplatu, a o kojem bi sud ionako prejudicijelno morao odlučiti u ovom postupku. Tuženik ističe da je u ovom postupku tužiteljica dužna dokazati svoj status potrošača te predložiti dokaze na kojima temelji svoj status potrošača. Nadalje, tuženik predlaže isključenje javnosti za pripremno ročište i za glavnu raspravu budući da tuženik u ovom predmetu dostavlja dokumentaciju koja predstavlja poslovnu tajnu tuženika. Tuženik navodi da se u vrijeme sklapanja Ugovora o kreditu, na ugovorne odnose između potrošača i banke kao *lex specialis* primjenjivao Zakon o potrošačkom kreditiranju ZPK/14, koji je predviđao pravo Banke da naplaćuje razne naknade, pa tako i naknadu za obradu kreditnog zahtjeva. Već iz odredbe čl. 2. st. 1. toč. 15. ZPK/14, a kojom odredbom se definiralo potrošačko kreditiranje, razvidno je da je tuženik imao pravo na naplatu naknade. Naime, navedenom odredbom propisano je da je potrošačko kreditiranje pravni posao kojim se jedna ugovorna strana obvezuje drugoj staviti na raspolaganje određeni iznos novčanih sredstava, na određeno ili neodređeno vrijeme, za neku namjenu ili bez utvrđene namjene, a druga se ugovorna strana obvezuje plaćati ugovorene kamate, odnosno ugovorene naknade, te iskorišteni iznos novca vratiti u vrijeme i na način kako je ugovoreno, kao i svaki drugi pravni posao, koji je po svojoj gospodarskoj biti jednak ovome pravnome poslu (čl. 2. st. 1. toč. 15. ZPK/14). Nadalje, i odredbom čl. 2. st. 1. toč. 7. ZPK/14 bilo je propisano pravo Banke na naplatu naknada, pa je u tom smislu zakonodavac propisao da ukupni troškovi kredita za potrošača uključuju kamate, naknade, poreze i sve druge naknade koje potrošač mora platiti u vezi s ugovorom o kreditu te koji su poznati vjerovniku, osim troškova javnog bilježnika. Naknade na odobrene kredite moraju biti vezane uz stvarni trošak odobravanja kredita. Nakon sklapanja ugovora o kreditu, nije dopušteno uvođenje novih naknada. Troškovi dodatnih usluga koje se odnose na ugovor o kreditu, posebice premije osiguranja, također su uključeni ako je sklapanje ugovora o pružanju

drugih usluga obvezno u cilju dobivanja kredita ili dobivanja kredita prema uvjetima koji vrijede na tržištu. Osim što je već u samom ZPK/14 ustanovljeno pravo tuženika na naplaćivanje naknada, tuženik ističe da je sukladno zakonskom ovlaštenju iz ZPK/14, Ministar financija 2014. godine donio i Pravilnik o naknadama na potrošačke kredite ("Narodne novine" br. 15/14) koji je propisivao da je naknada fiksni ili varijabilni iznos koji vjerovnik naplaćuje za pružene usluge te da vjerovnik u kreditnom poslovanju obračunava i naplaćuje naknade sukladno tarifi odnosno aktu vjerovnika kojim su određene naknade, a ovisno o vrsti kredita. ZPK/14 je pored prava banke da od korisnika kredita naplati naknadu za obradu kreditnog zahtjeva, propisao i određene informacije koje je banka u pisanom obliku dužna prezentirati potrošaču prije sklapanja samog ugovora o kreditu (čl. 5. ZPK/14). Dodatno, propisivala se i obveza banke da potrošača obavijesti o efektivnoj kamatnoj stopi, a koja je sadržavala ukupne troškove kredita, tj. uključivala je ne samo ugovorene kamate, nego i predmetnu naknadu za obradu kredita. Tuženik navodi da je u konkretnom slučaju razvidno da je u sklapanju predmetnog ugovora o kreditu sudjelovala tužiteljica i predstavnik tuženika Dejan Gilić, koji je prilikom ugovaranja ovog Ugovora o kreditu u cijelosti postupao sukladno zakonom propisanim obvezama. Naime, tuženik navodi da je prije potpisivanja ugovora o kreditu i prilikom obrade samog kreditnog zahtjeva, tužiteljica od strane Dejana Gilića, bankarskog službenika tuženika, bila informirana o obvezi plaćanja naknade za obradu kredita kao i o točnom iznosu naknade. Također, tužiteljici je pojašnjen i predan Obrazac o informacijama prije sklapanja ugovora o kreditu, a na kojem obrascu se sukladno relevantnim odredbama ZPK/14 navode sve zakonom propisane informacije o predmetnom kreditu. U obrascu su se navodile i druge informacije, pa tako i informacija o ukupnom iznosu kredita uključujući kamate i ostale troškove kredita, u kojem dijelu se navodi da ukupan iznos za plaćanje, pod pretpostavkom uredne otplate, iznosi 33.555,93 eura, dok se u dijelu Obrasca koji se tiče Efektivne kamatne stope pojašnjava prvenstveno što efektivna kamatna stopa označava i koliko iznosi (6,21%). O naknadi za obradu kredita kao i o efektivnoj kamatnoj stopi, tužiteljica je informirana i kroz otplatni plan u kojem se opet navodi da je efektivna kamatna stopa 6,21%, a u napomeni na dnu otplatnog plana navodi se: "Pretpostavke kojima se koristilo u izračunu efektivne kamatne stope su otplatna kvota, uplata kamate, naknada za obradu kredita i drugi troškovi." Tuženik ističe i da je izračun efektivne kamatne stope detaljno propisan čl. 20 ZPK14, odnosno da je maksimalni iznos te stope, a sve u svrhu zaštite potrošača, ograničen čl. 20a ZPK14. Osim usmenih informacija te obrasca o informacijama prije sklapanja ugovora, koji je tužiteljica na prvoj stranici i potpisala, tuženik navodi da se tužiteljica mogla informirati i o visini naknade, kako kroz dokumentaciju koja je bila dostupna u poslovnici tuženika, gdje je zaključen ugovor o kreditu – letak Stambeni krediti, tako i kroz dokument Izvadak iz Kataloga proizvoda Sektora građanstva za fizičke osobe u primjeni od 1.1.2014. - krediti koji se dostavlja uz ovaj odgovor na tužbu i koji je i dan danas dostupan na mrežnim stranicama tuženika. Na tom dokumentu se također navodi da je za kredit, kao što je ovaj od tužiteljice (bez hipoteke, iznos od 10.001,00 eura do 30.000,00 eura) naknada 650,00 kuna. Nadalje navodi da i sam ugovor o kreditu je u odredbi čl. 9.1. propisivao točno određeni iznos naknade u iznosu od 650,00 kuna te suglasnost tužitelja da se obračunati iznos naknade naplati iz Kredita prilikom isplate Kredita. Nakon potpisivanja ugovora o kreditu te podmirjenja naknade za obradu kreditnog zahtjeva, tužiteljici je uručen i obračun naknade iz kojeg je opet razvidan iznos naknade koji je naplaćen. Slijedom navedenog, kako navodi tuženik, iz svih materijalnih dokaza kao i iz komunikacije između tužiteljice i službenika banke, razvidno je da je tužiteljica na više načina bila informirana o obvezi plaćanja naknade

za obradu kredita, pri čemu je evidentno da je tuženik u cijelosti postupao sukladno pozitivnim zakonskim propisima u informiranju tužiteljice o svim njezinim obvezama po kreditu, pa tako i obvezi plaćanja naknade za obradu kredita. Nadalje, tuženik navodi da je naknada za obradu kredita odražavala stvarne troškove obrade kredita. Navodi da je nesporno da je tuženik tužiteljici prilikom sklapanja Ugovora o kreditu iz 2014. godine naplatio naknadu u iznosu od 650,00 kuna. Tuženik ističe da je navedeni iznos od 650,00 kuna u trenutku sklapanja Ugovora o kreditu 2014 odražavao stvarne troškove odobravanja kredita, sve sukladno odredbi čl. 2. st. 1. toč. 7. ZPK/14. Tuženik navodi da je naknade u kreditnom poslovanju izračunao na temelju cijena operativnih i materijalnih troškova nastalih u procesu odobravanja kredita, a koji uključuju: rad djelatnika više službi, troškova vezanih uz imovinu Banke (trošak prostora, kompjutera, struja, voda, i sl.), troškove uredskog materijala te troškove prema trećim stranama (poštarinu, HROK). Nadalje, tuženik ističe da je Ugovorna odredba jasna, razumljiva i lako uočljiva te da nije suprotno zahtjevima dobre vjere uzrokovala znatnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu tužitelja. U konačnici, kako navodi tuženik, sud ne smije zanemariti da je tužiteljici naplaćen iznos od 650,00 kuna na iznos kredita od 226.227,50 kuna, dakle u iznosu koji zasigurno nije mogao uzrokovati znatnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu tužiteljice. Nadalje tuženik se poziva i analizira Odluke suda EU te praksu VSRH. U konačnici, tuženik ističe prigovor zastare na ova potraživanja tužiteljice, jer je naknada naplaćena 2014. godine, pa ukoliko bi naslovni sud iz bilo kojeg razloga smatrao da bi citirana odredba bila nepoštena, na eventualni zahtjev tužiteljice ima se primijeniti petogodišnji rok od dana plaćanja. Vezano za tužbene zahtjeve tužiteljice kojim potražuje zakonske zatezne kamate od dana plaćanja naknade, tuženik ističe da čak i u slučaju kada bi sud utvrdio ništetnom pobijanu odredbu ugovora i ocijenio osnovanim postojanje tražbine tužitelja, a što se spori u cijelosti, takav zahtjev u odnosu na tijek zakonskih zateznih kamata bi bio u potpunosti neosnovan. Slijedom navedenog, tuženik predlaže odbiti tužbene zahtjeve kao neosnovane te naložiti tužiteljici da naknadi tuženiku troškove ovoga postupka.

3. U dokaznom postupku sud je izvršio uvid u obavijest o kreditu (list 7,9 i 15 spisa), u potvrdu o uvjetima otplate (list 8 spisa), u promet po kreditu (list 11-13 spisa), u otplatni plan za kreditu (list 16 -18 spisa), u ugovor o kreditu br. 5111489974 (list 21-25 spisa), u otplatni plan za kredit (list 26 spisa), u obračun naknade (list 44 spisa), u Izvadak iz Kataloga proizvoda Sektora građanskva za fizičke osobe u primjeni od 1.6.2014. (list 48-71 spisa), u Letak stambeni krediti (list 72-73 spisa), saslušan je svejdok Sandra Janković (list 116-117 spisa), te je saslušana tužiteljica kao stranka (list 118-119 spisa).

4. Druge dokaze sud nije izvodio budući da stranke nisu stavljale dokaznih prijedloga, a što su dužne temeljem čl. 7. st. 1. i čl. 219. st. 1. Zakona o parničnom postupku ("Narodne novine" br. 53/91, 91/92, 58/93, 112/99, 88/01, 117/03, 88/05, 02/07, 84/08, 96/08, 123/08, 57/11, 148/11, 25/13, 89/14, 70/19, 80/22, 114/22 i 155/23 - dalje: ZPP). Naime, stranke su na zadnjem ročištu odustale od svih eventualno predloženih a ne izvedenih dokaznih prijedloga.

5. Temeljem ocjene svakog dokaza zasebno i svih dokaza zajedno te na temelju rezultata cjelokupnog postupka u skladu s odredbom čl. 8. ZPP-a sud je ocijenio da je tužbeni zahtjev u cijelosti osnovan.

6. Među strankama nije sporno da je tužiteljica dana 30. lipnja 2014. s tuženikom sklopila Ugovor o kreditu broj 5111489974 na iznos od 29.900,00 EUR, da je odredbom članka 9., stavka 1. predmetnog Ugovora o kreditu tužiteljici obračunata i naplaćena naknada za obradu kreditnog zahtjeva u iznosu od 650,00 HRK, odnosno 86,26 EUR, 1. srpnja 2014., a koja naknada je naplaćena prilikom isplate kredita, kako je i navedeno u stavku 2. predmetnog ugovora, otplatnom planu te pregledu prometa po kreditu. Isto tako nije sporno da je tuženik naplatio tužiteljici tzv. ulaznu naknadu dana 1.07.2014. godine u iznosu od 650,00 kn / 86,26 eur, a što jasno proizlazi i iz Pregleda prometa po kreditu na listu 13 spisa.

7. Tužiteljica u svom iskazu navodi da je u lipnju 2014. trebala kredit od oko 30.000,00 eura za renoviranje svog stana u Zagrebu, koji joj je potreban za osobne potrebe i u kojem i danas živi i nikada ga nije koristila za neke poslovne aktivnosti i svrhe. Raspitivala se, pa joj se učinilo da je najpovoljniji kredit u Erste banci, gdje je i otišla. Tamo joj je taj kreditni referent rekao da može dobiti taj kredit, a kada je pitala može li to nešto povoljnije, rekao joj je da se radi o špranciranom ugovoru i da ne može povoljnije dobiti kamate ni druge uvjete i da nema pregovaranja oko toga. Nije znala za tu ulaznu naknadu, to je tek shvatila jer je prilikom isplate kredita dobila manji iznos od 30.000,00 eura, pa kada se raspitivala, shvatila je da se radi o toj ulaznoj naknadi od oko 650,00 kn. Ta djelatnica banke nije joj ni spominjala tu ulaznu naknadu, niti ju je išta pitala u vezi s tom ulaznom naknadom. Ni javni bilježnik joj nije ništa govorio o toj tzv. ulaznoj naknadi. Kredit je u cijelosti isplatila redovno nakon 4 godine, tj. 2016. godine, a tužbu radi te ulazne naknade podnijela je u rujnu 2025., a to sve iz razloga jer joj je prijateljica rekla da je imala slično iskustvo s tom ulaznom naknadom i da se to može utužiti. Navodi da je pročitala ugovor o kreditu i da je pitala za tu ulaznu naknadu, ali joj je vrlo šturo odgovoreno da ne može pregovarati o toj ulaznoj naknadi, odnosno oko ničega u tom ugovoru o kreditu jer se radi o špranciranom ugovoru. Navodi da je očekivala da će joj se isplatiti puni ugovoreni iznos kredita, a kada je vidjela da joj nije isplaćen puni iznos, tražila je objašnjenje, pa joj je rečeno da je to tako i da ne može drugačije. Ne sjeća se je li joj prilikom sklapanja ugovora o kreditu uručen otplatni plan. Ne sjeća se je li joj nakon naplaćene tzv. ulazne naknade, uručen obračun naknade. Navodi da joj je naknadno objašnjeno to što su naplatili ulaznu naknadu, ali su joj rekli da nema o tome pregovaranja. Ne može se sjetiti da li su joj u poslovnici banke dali nekakav letak ili obrazac.

8. Svjedok Sandra Janković u svom iskazu navodi da je od 2008. zaposlena kod tuženika u Erste banci, na radnom mjestu stručnog suradnika za razvoj. Prije ovog ročišta izvršila je uvid u konkretan ugovor o kreditu te je vidjela da se radi o kreditu u iznosu od 29.900,00 eura i da je za taj kredit bila naplaćena tzv. naknada u iznosu od 650,00 kn. Navodi da je već krajem 2013. radila baš na utvrđivanju visine te ulazne naknade i to na način da je utvrđen cijeli proces odobravanja kredita, svi sudionici u tom procesu, trošak njihovog rada te drugi materijalni troškovi i troškovi trećih strana. Nakon toga, navodi da misli da je donesen Pravilnik o naknadama o potrošačkom kreditiranju i to u veljači 2014. koji je utvrdio koje naknade banke mogu naplaćivati i dužnost banaka da izvještavaju Ministarstvo financija o tim naknadama. Navodi da su tada za obične gotovinske kredite naknade bile 500,00 kn, a u predmetnom ugovoru o kreditu se radi o kreditu s depozitom, gdje je bila propisana naknada od 650,00 kn. Navodi da je osobni bankar ili kreditni referent morao klijentu objasniti sve uvjete kredita, kamatne stope pa i tu konkretnu ulaznu naknadu, morao je dati taj letak s

uvjetima kredita, gdje je bila naznačena i ta naknada i to odmah na početku tog letka su bili ti uvjeti, da je prije samog potpisivanja tog ugovora o kreditu morao predati informacije o uvjetima kredita kako bi se klijent s time usaglasio i poslije bi klijent potpisao ugovor o kreditu. Svjedok Sandra Janković nadalje navodi da ne poznaje tužiteljicu, niti je bila prisutna prilikom dogovaranja tog kredita sa osobnim bankarom koji je taj kredit radio, pa ne zna detalje tog cijelog postupka. Navodi da su na nekakvom, nazovimo ga nacrt ugovora o kreditu, bili nekakvi opći uvjeti koji su bili u tim letcima, međutim o tim pojedinim odredbama, primjerice kamatnoj stopi i toj tzv. ulaznoj naknadi se moglo pregovarati da korisnik kredita dobije primjerice manju kamatu i manju naknadu, međutim, kreditni referent nije morao odnosno bio dužan, korisniku kredita reći da to može tražiti. Navodi da od strane Ministarstva financija nije bio nikakav nadzor i slično, a u vezi s provedbom tog Pravilnika o visini ulazne naknade, da nisu sve tzv. ulazne naknade u istom iznosu, a ovisno o broju ljudi koji su sudjelovali u procesu odobravanja kredita, ovisila je visina ulazne naknade, pa je tako primjerice za hipotekarni kredit gdje su bile više razine odlučivanja i gdje su bile potrebne usluge pravnika, visina ulaznih naknada bila veća od jednostavnih gotovinskih kredita na manje iznose. Nakon što je svjedoku dana na uvid excel tablica na listu 44-47 spisa, svjedokinja navodi da je ona izrađivala tu tablicu i da je u istoj točno naznačeno kako se došlo do tog iznosa tzv. ulazne naknade od 650,00 kn. Navodi da je u to vrijeme i u njenoj poslovnoj praksi bilo više slučajeva da su se klijentima smanjivale kamatne stope i tzv. ulazna naknada kada su to klijenti tražili jer bi primjerice rekli da će otići u drugu banku, gdje će im davati povoljnije uvjete. Naknade su klijentima i u cijelosti opraštali te ulazne naknade. Imali su i suradnju sa poslovnim partnerima, tvrtkama i institucijama, gdje su već u samom startu te ulazne naknade bile znatno manje nego što su to inače.

9. Prema odredbama čl. 81. st. 1. i 2. i čl. 82. Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine" br. 96/2003, dalje: ZZP/03) koji je vrijedio u vrijeme sklapanja Ugovora, odnosno čl. 96. st. 1 i 2. i čl. 97. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ br. 79/2007, 125/2007, 79/2009, 89/2009, 75/2009, 133/2009, 78/2012, 56/2013, dalje: ZZP), ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra se nepoštenom ako suprotno načelu savjesnosti i poštenja uzrokuje značajnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu potrošača.

10. Sud je prihvatio iskaz tužiteljice, jer je njen iskaz ocijenjen kao logičan i uvjerljiv i u skladu s ostalim izvedenim dokazima. Na temelju iskaza tužiteljice proizlazi da se o ulaznoj naknadi nije pojedinačno pregovaralo, a sud je zaključio da tuženik na kojem je teret dokaza (čl. 81. st. 4. ZZP/03 i čl. 96. st. 4. ZZP/07), već i po tome nije dokazao da se o predmetnim ugovornim odredbama u unaprijed formuliranom standardnom ugovoru (koji je unaprijed sastavljen od strane pravne službe tuženika) pojedinačno pregovaralo. Pritom je sud imao na umu da je sporna odredba kojom se potrošaču nameće obveza plaćanja navedenog troška (tzv. ulazne naknade) bila sastavni dio tipskog ugovora sastavljenog unaprijed od strane pravne službe tuženika.

11. Sud je u bitnome prihvatio i iskaz svjedoka Sandre Janković kao logičan i uvjerljiv. Međutim, navedena svjedokinja nema nikakvih direktnih saznanja o konkretnom ugovoru, već općenito opisuje način na koji je utvrđivana visina tzv. ulazne naknade i način na koji su trebali postupati kreditni referenti prilikom ugovaranja predmetnih kredita.



12. Prema tome, smatra se da se o pojedinoj ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo ako je ta odredba bila unaprijed formulirana od strane trgovca, pa da zbog toga potrošač nije imao utjecaj na njezin sadržaj poglavito ako se radi o odredbi unaprijed formuliranog standardnog ugovora trgovca.

13. Tuženik je nezakonito i nepošteno primjenjivao ugovorne odredbe o troškovima obrade kredita, na koji način je doveo tužiteljicu u neravnopravan položaj u kojem ista nije mogla utjecati na sadržaj unaprijed pripremljenog ugovora, odnosno o kojoj ugovornoj odredbi se nije pojedinačno pregovaralo s tužiteljicom, a tuženik suprotno, sukladno odredbi čl. 219. st. 1. ZPP-a, te navedenim odredbama ZZP/03 i ZZP/07 nije dokazao.

14. Uostalom, valja ukazati da tužiteljici nije posebno objašnjeno od čega se sastoji naknada za obradu kreditnog zahtjeva koja je naplaćena tužiteljici prije isplate kredita. Iz svega navedenoga proizlazi nepoštenost na koju upire tužiteljica, a koja se prvenstveno sastoji u činjenici da je sporna ugovorna odredba unaprijed formulirana i određena od strane tuženika, da se o istoj s tužiteljicom nije pojedinačno pregovaralo, kao i da nije jasno koji bi to posebni troškovi prilikom obrade kredita nastali za tuženika, a da isti nisu ulazili u redovno obavljanje poslova bankarskih službenika. Sve navedeno sporni dio odredbe čl. 9. st. 1. predmetnog Ugovora o kreditu broj 5111489974, od 30. lipnja 2014., čini nejasnom, nerazumljivom, nedovoljno jasnom i neodređenom, a opisano dovodi tužiteljicu kao korisnika kredita u neravnopravan položaj u odnosu na tuženika kao davatelja kredita i jaču ugovornu stranu koja je jednostrano donijela odluku o spornoj naknadi.

15. Plaćanje troškova obrade kredita, uz to bez definiranja o kakvom se trošku uopće radi, u visini od 650,00 kn / 86,26 eur, prema mišljenju ovog suda prouzročilo je značajnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu potrošača.

16. S obzirom da se, dakle, o navedenoj odredbi čl. 9. st. 1. predmetnog Ugovora o kreditu nije pojedinačno pregovaralo te je ista bila unaprijed formulirana od strane pravne službe tuženika, radi se o nepoštenoj ugovornoj odredbi u smislu odredbe čl. 81. ZZP-a.

17. Pritom ovaj sud tek ukazuje na odluku Županijskog suda u Zagrebu u presudi i rješenju posl. br. GŽ-1368/2021-2 od 20. srpnja 2021. i na odluku istog suda posl. br. GŽ-2558/2022-2 od 6. rujna 2022. u istovrsnoj pravnoj stvari, prema kojoj: „...Suprotno žalbenim navodima tuženika prvostupanjski sud je pravilno utvrdio da su odredbe sadržane u članku 5. stavku 2 ugovora o kreditu kojima je ugovorena naknada za obradu zahtjeva kredita. Naime, radi se o tipskoj ugovornoj odredbi koja je nepoštena u smislu odredbe članka 81. stavka 1. ZZP-a. Ovo iz razloga jer je ugovor o kreditu sklopljen bez pojedinačnog pregovaranja o takvim ugovornim odredbama, zbog čega je tužitelj kao potrošač doveden u neravnopravan položaj u odnosu na banku, a odredbama članka 5. stavka 2. ugovora o kreditu nije precizno označeno na što se iste naknade odnose, što je uzrokovalo neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu tužitelja kao potrošača. Obzirom da tijekom postupka nije utvrđeno da su tužitelju prilikom zaključenja ugovora o kreditu od strane tuženika pojašnjeni razlozi ugovaranja navedenih naknada, kao niti na što se iste naknade točno odnose, niti je tužitelju kao potrošaču bilo omogućeno da pristane na takve odredbe, to su takve

jednostrano određene ugovorne odredbe protivne načelu savjesnosti i poštenja iz odredbe članka 4. ZOO-a. Stoga ih je pravilno sud prvog stupnja utvrdio ništetnim.“

18. Konačno treba naglasiti da iako u vrijeme sklapanja predmetnog Ugovora o kreditu nije postojalo zakonsko ograničenje na ugovaranje predmetne naknade, već je tek stupanjem na snagu Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju (Narodne novine broj 1201/17) od 12. listopada 2017. godine propisana (u čl. 17. st. 4.) zabrana naplate naknade za obradu i/ili odobravanje stambenog potrošačkog kredita, koja zabrana se ne odnosi na ugovore o stambenim kreditima sklopljenim prije stupanja na snagu tog Zakona, dok su Pravilnikom o naknadama za potrošačke kredite (Narodne novine broj 15/14) kojim je izrijekom dopuštena naknada za obradu kredita, preciznije definirane te naknade, tuženik, koji je nesporno sastavio predmetnu ugovornu odredbu o naknadi za obradu kredita, o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo, nije dokazao opravdanost ugovorene visine naknade u postotku od odobrenog iznosa kredita, što rezultira time da je ta ugovorna odredba (već navedeno) suprotna načelu savjesnosti i poštenja uzrokovala znatnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu tužitelja kao potrošača.

19. Tuženik nije pružio dokaze koji bi ukazali na opravdanost naplate takve naknade, odnosno što to određeno čini troškove obrade kredita. Posao obrade kredita spada u opis radnog mjesta zaposlenika banke, pa nije jasno o kakvim bi se drugim troškovima naknade radilo, a da je to tako potvrđuje u svom iskazu i svjedokinja Sandra Janković koja ističe da je u to vrijeme i u njenoj poslovnoj praksi bilo više slučajeva da su se klijentima smanjivale kamatne stope i tzv. ulazna naknada kada su to klijenti tražili jer bi primjerice rekli da će otići u drugu banku, gdje će im davati povoljnije uvjete, da su klijentima i u cijelosti opraštali te ulazne naknade, kao i da su imali i suradnju sa poslovnim partnerima, tvrtkama i institucijama, gdje su već u samom startu te ulazne naknade bile znatno manje nego što su to inače. Naime, da se radi zaista o troškovima koji ne spadaju u opis radnog mjesta zaposlenika banke, zasigurno te troškove ne bi tako lako pojedinim klijentima znatno smanjivali ili u cijelosti opraštali.

20. Slijedom navedenog, sud je utvrdio ništetnom odredbu čl. 9. st. 1. predmetnog Ugovora o kreditu između tužiteljice i tuženika u dijelu u kojem je ugovoreno da se tužiteljica kao korisnik kredita obvezuje platiti tuženiku naknadu u iznosu od 650,00 kn / 86,26 eur.

21. S obzirom da je odredbom čl. 323. ZOO-a propisano da je u slučaju ništetnosti ugovora svaka ugovorna strana dužna vratiti drugoj sve ono što je primila na temelju takva ugovora, a da je tužiteljici prilikom isplate kredita ustegnuta navedena ulazna naknada u iznosu od 650,00 kn / 86,26 eur, na temelju takve ništetne ugovorne odredbe, to bi tužiteljica imala pravo na isplatu upravo navedenog iznosa, zajedno sa zateznim kamatama koje, u skladu s odredbom čl. 1115. ZOO-a teku od prvog slijedećeg dana od dana stjecanja, ako je stjecatelj bio nepošten. Naime, odredbom čl. 327. Zakona o obveznim odnosima ("Narodne Novine" br. 35/05 i 41/08 – dalje ZOO), propisano je da na ništetnost sud pazi po službenoj dužnosti i da se na nju može pozivati svaka zainteresirana osoba, dok je čl. 328. ZOO-a određeno da se pravo na isticanje ništetnosti ne gasi. Dakle, sam zakon daje aktivnu procesnu legitimaciju na tužbu na utvrđenje svakoj zainteresiranoj osobi bez potrebe dokazivanja pravnog interesa (tako i Vts, PŽ-7895/03 od 13.12.2006.).

22. Nadalje, u odredbi čl. 3. st. 1. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 79/07., u daljnjem tekstu: ZZP) određeno je da je potrošač svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja. U konkretnom slučaju je uvidom u Ugovor o kreditu utvrđeno da je kredit namijenjen za renoviranje stana koji je tužiteljica koristila za osobne potrebe, kako navodi u svom iskazu koji sud prihvaća, valja zaključiti da je tužiteljica u ovoj pravnoj situaciji potrošač u smislu citirane zakonske odredbe.

23. Neosnovan je i prigovor zastare, kojeg je istaknuo tuženik. Naime, tužiteljica u ovome postupku postavlja deklaratorni zahtjev na utvrđenje ništetnim ugovorne odredbe, dok je na sjednici održanoj 30. siječnja 2020. posl br. Su-IV-47/2020-2 Građanski odjel Vrhovnog suda Republike Hrvatske zauzeo pravno shvaćanje da zastarni rok u slučaju restitucijskog zahtjeva prema kojem su ugovorne strane dužne vratiti jedna drugoj ono što su primile na temelju ništetnog ugovora, odnosno u slučaju zahtjeva iz čl. 323. st. 1. ZOO/05, kao posljedice utvrđenja ništetnosti ugovora, počinje teći od dana pravomoćnosti sudske odluke kojom je utvrđena ili na drugi način ustanovljena ništetnost ugovora. Kako je tek ovom presudom, koja još i nije pravomoćna, utvrđena ništetnost ugovorne odredbe o tzv. ulaznoj naknadi, jasno je da zastara nije nastupila. Isto tako, kao što je već i navedeno, odredbom čl. 327. ZOO-a propisano je da na ništetnost sud pazi po službenoj dužnosti i da se na nju može pozivati svaka zainteresirana osoba, dok je čl. 328. ZOO-a određeno da se pravo na isticanje ništetnosti ne gasi.

24. Na kraju valja reći da sud nije našao da bi zbog dokumentacije koju je dostavio tuženik, a koja bi kako navodi predstavljala poslovnu tajnu tuženika, trebalo isključiti javnost sa pripremnog ročišta i glavne rasprave u smislu čl. 307. ZPP-a. Naime, slična dokumentacija dostavljena je u masi istovrsnih predmeta od strane banaka, a javnost u pravilu nije isključivana.

25. Odluka o parničnom trošku donijeta je temeljem čl. 154. st. 1. ZPP-a i sukladno vrijednosti predmeta spora i Tarifi o nagradama i naknadi troškova za rad odvjetnika ("Narodne novine", broj 138/23, dalje u tekstu: OT), a imajući pri tom u vidu vrijednost predmeta spora od 86,26 eur, koju je sud utvrdio rješenjem na ročištu dana 17.03.2026. godine (list 115 spisa). Tužiteljici zastupanoj po punomoćniku odvjetniku priznata je sukladno Tbr. 7. toč. 9. OT za zastupanjem u parničnom postupku u kojem je vrijednost predmeta spora manja od 100,00 eur, jednokratna naknada za cijeli prvostupanjski postupak od 50 bodova, a što uz vrijednost jednog boda od 2,00 EUR i uvećano za PDV od 25% ukupno iznosi 125,00 EUR. Kada se ovom iznosu doda trošak sudske pristojbe na tužbu od 26,55 eur, koliko je tužiteljica i platila i trošak sudske pristojbe na presudu od 13,27 eur, dobije se iznos od 164,82 eur, a koliko joj je i dosuđeno pod točkom III. izreke presude.

26. Ovdje još valja reći da je sud odredio vrijednost predmeta spora na pripremnom ročištu u iznosu od 86,26 eur, jer se radi o deklaratornom zahtjevu na utvrđenje ništetnosti ugovorne odredbe o tzv. ulaznoj naknadi, koja je naplaćena tužiteljici, odnosno za koju je eventualno oštećena tužiteljica u iznosu od 86,26 eur, pa je nelogično da bi vrijednost predmeta spora mogla biti viša od navedenog iznosa.

27. Tužiteljici je temeljem čl. 151. st. 3. ZPP-a na dosuđeni iznos parničnog troška dosuđena i zatezna kamata koja teče od donošenja prvostupanjske presude do isplate, kako je i tražila.

28. Obzirom da je tuženik izgubio spor u smislu čl. 154. st. 1. ZPP-a, valjalo je odbiti njegov zahtjev za naknadu troška postupka.

U Zagrebu, 9. lipnja 2026. godine

Sudac  
Goran Goluža

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude je dopuštena žalba. Žalba se podnosi ovom sudu u roku od petnaest dana od dana dostave presude, a o njoj odlučuje županijski sud.

DNA:

pun. tužitelja uz rješenje o pristojbi na presudu od 13,27 eur,  
pun. tuženika

Broj zapisa: **9-30889-29524**

Kontrolni broj: **0962f-e803f-9faca**

Ovaj dokument je u digitalnom obliku elektronički potpisan.

Vjerodostojnost dokumenta možete provjeriti na sljedećoj web adresi:

<https://e-komunikacija.pravosudje.hr/provjera-vjerodostojnosti>



unosom gore navedenog broja zapisa i kontrolnog broja dokumenta.

Provjeru možete napraviti i skeniranjem QR koda. Sustav će u oba slučaja prikazati izvornik ovog dokumenta.

Ukoliko je ovaj dokument identičan prikazanom izvorniku u digitalnom obliku, **Općinski građanski sud u Zagrebu** potvrđuje vjerodostojnost dokumenta.