



REPUBLIKA HRVATSKA
OPĆINSKI SUD U SESVETAMA
Industrijska cesta 15, Sesvete

Poslovni broj: P-694/2025-21

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 sud u Sesvetama po sutkinji Martini Ivanković u pravnoj stvari tužitelja Dražena Bedekovića iz Turkovčine, Turkovčina 23, OIB 08502352577, kojeg zastupa punomoćnica Tina Poropat, odvjetnica u Zagrebu, protiv tuženika Zagrebačka banka d.d. Zagreb, Trg bana Jelačića 10, OIB 92963223473, kojeg zastupaju punomoćnik dr. sc. Branimir Škurla i drugi odvjetnici iz Odvjetničkog društva Škurla, Durmiš i Spajić d.o.o. iz Zagreba, radi isplate, nakon održane javne glavne rasprave zaključene 7. srpnja 2026. u prisutnosti punomoćnika stranaka, na ročištu za objavu i uručenje presude 23. srpnja 2026. objavio je i

p r e s u d i o j e

I. Odbija se kao neosnovan tužbeni zahtjev koji glasi:

„I. Nalaže se tuženiku da u roku od 15 dana plati tužitelju iznos od 13.424,91 eura zajedno sa zakonskim zateznim kamatama tekućim od 29. srpnja 2022. do 31. prosinca 2022. po stopi koja se određuje, za svako polugodište, uvećanjem prosječne kamatne stope na stanja kredita odobrenih na razdoblje dulje od godine dana nefinancijskim trgovačkim društvima izračunate za referentno razdoblje koje prethodi tekućem polugodištu za tri postotna poena; od 1. siječnja 2023. od 29. prosinca 2023. po 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 postotna poena: te od 30. prosinca 2023. do isplate po stopi koja se određuje, za svako polugodište, uvećanjem kamatne stope koju je Europska središnja banka primijenila na svoje posljednje glavne operacije refinanciranja ili granična kamatna stopa proizašla 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.

II. Nalaže se tuženiku da u roku od 15 dana plati tužitelju troškove parničnog postupka zajedno sa zakonskim zateznim kamatama tekućim od dana donošenja prvostupanjske presude do isplate, po stopi koja se određuje, za svako polugodište, uvećanjem kamatne stope koju je Europska središnja banka primijenila na svoje posljednje glavne operacije refinanciranja ili granična kamatna stopa proizašla 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.“

II. Nalaže se tužitelju Draženu Bedekoviću iz Turkovčine, Turkovčina 23, OIB 08502352577 da tuženiku Zagrebačka banka d.d. Zagreb, Trg bana Jelačića 10, OIB 92963223473 namiri parnični trošak u iznosu od 3.750,00 eura sa zakonskim zateznim kamatama koje teku od 24. srpnja 2026. do isplate po stopi određenoj za svako polugodište, uvećanjem referentne stope 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, dok je referentna stopa kamatna stopa koju je Europska središnja banka primijenila na svoje posljednje glavne operacije refinanciranja ili granična kamatna stopa proizašla iz natječajnih postupaka za varijabilnu stopu za posljednje glavne operacije refinanciranja Europske središnje banke u roku od 15 dana.

Obrazloženje

1. Tužitelj je 24. ožujka 2025. Općinskom građanskom sudu u Zagrebu podnio tužbu u kojoj navodi da kod tuženika ima ugovorene usluge digitalnog bankarstva na bankovnim računima i da je jedna od tih usluga mobilno bankarstvo preko aplikacije m-zaba. Dalje navodi da je 27. srpnja 2022. u 9:09 s adrese elektroničke pošte ezaba-gradjani@zaba-hr.com zaprimio elektroničku poštu kojom je obaviješten o novoj verziji aplikacije m-zaba, potrebi njene deinstalacije i ponovne instalacije i unosa broja telefona povezano s aplikacijom m-zaba putem poveznice https://zaba-hr.com/gradjani/Prijava/Azuriranje_Euro.php. Prema navodima tužbe tužitelj je u skladu s uputom na svom mobilnom uređaju deinstalirao postojeću aplikaciju i instalirao novu i na njega je zaprimio identifikacijski i autorizacijski ključ za pristup aplikaciji m-zaba koje je unio u mobilni uređaj radi ponovne aktivacije usluge i pritom nije mogao pristupiti m-zaba usluzi. Tužitelj je nakon toga bez odgađanja kontaktirao poslovnicu tuženika gdje je upućen na korisnički centar tuženika ili da nove pristupne ključeve zatraži osobno u poslovnici jer mu se ti podaci ne mogu dati putem telefona. Korisničkom centru tuženika je, nakon što ga je tužitelj kontaktirao, trebalo više od četiri sata da tužitelju dostavi nove pristupne ključeve. Dok je tužitelj čekao informaciju o novim sigurnosnim ključevima, Dejan Felkar je neovlašteno pristupio bankovnim računima tužitelja i Dragice Kranjec, na kojima je tužitelj bio punomoćnik, s različite IP adrese od IP adrese tužitelja i s različitog mobilnog uređaja od onog kojim se tužitelj uobičajeno služio prilikom pristupa sustavu m-zaba što je zabilježeno u tuženikovom sustavu. Tužitelj tvrdi da je neovlašteni pristup Dejana Felkara njegovim računima trajao od 10:33 do 11:04 i da je neautorizirane transakcije izvršio u razdoblju od 10:44 do 11:04. Na taj način s računa tužitelja je otuđio ukupno 84.700,00 kn / 11.241,62 eura, a s računa Dragice Kranjec ukupno 16.450,00 kn / 2.183,29 eura koji su uplaćeni na račun društva Viktoria Casino j.d.o.o., čiji je Dejan Falker osnivač i zakonski zastupnik, otvoren kod Erste&Steiermärkische Bank d.d., a ta je sredstva podignuo u gotovini u poslovnicama i na bankomatu te banke. Tužitelj tvrdi da je postupanje Dejana Felkara odstupalo od tužiteljevih ranijih postupanja po računima i da je tužitelj, kad je u popodnevnim satima dobio nove sigurnosne ključeve, utvrdio da po svim računima nedostaju novčana sredstva iako on nije autorizirao nikakva plaćanja. Dalje navodi da je tada kontaktirao tuženikov korisnički

centar, da je prijavio prijevaru i zatražio informacije o načinu povrata sredstava te da je 29. srpnja 2022. tuženiku uputio pisani prigovor tražeći povrat neosnovano otuđenih sredstava. Tuženik je odgovorom od 8. kolovoza 2022. odbio taj prigovor i zahtjev za povrat navodeći da tužitelj nije poduzeo sve razumne mjere zaštite personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica čime je postupio protivno općim uvjetima poslovanja tuženika za korištenje direktnih kanala od strane potrošača. Tuženik je na traženje tužitelja 28. srpnja 2022. od Erste&Steiermärkische Bank d.d. zatražio povrat sredstava i reklamaciju transakcije zbog sumnje na zloporabu i ta je banka 24. kolovoza 2022. odgovorila da sredstva mogu vratiti samo na nalog nadležnih institucija.

2. Tužitelj navodi da je Dragici Kranjec isplatio iznos od 2.183,29 eura za koji je ona oštećena čime je on stupio u njen položaj pa je ovlašten potraživati cijeli utuženi iznos. Dodaje da kaznena presuda Općinskog kaznenog suda Zagrebu poslovni broj K-86/2023 od 6. travnja 2023. kojom je osuđen Dejan Felkar potvrđuje činjenične navode tužbe i da njegova odgovornost ne isključuje istovremenu odgovornost i tuženika za nastalu štetu koja tužitelju još nije namirena. Tvrdi da je tuženik prema čl. 43 st. 1 i 2 Zakona o platnom prometu (NN 66/18, 114/22, 136/24 – dalje: ZOPP) dužan dovesti terećene račune za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tih računa da neautorizirane platne transakcije nisu bile izvršene. Ističe da je tuženik kao pružatelj platnih usluga izvršio neautorizirane platne transakcije jer tužitelj kao platitelj nije dao suglasnost za izvršenje spornih transakcija te da se tuženikovi sustavi trebali izdati upozorenja da se radi o neautoriziranim platnim transakcijama i blokirati njihovo izvršenje. Tužitelj je tuženika već 27. srpnja 2022., čim je utvrdio da je bio žrtva prevare, obavijestio da je došlo do neautoriziranih transakcija i tuženik je imao obvezu do kraja radnog dana 28. srpnja 2022. tužitelju vratiti iznos neautoriziranih platnih transakcija što nije učinio pa tužitelj ima pravo i na zakonske zatezne kamate od 29. srpnja 2022. Podredno, tužitelj navodi da ima pravo na naknadu štete koja se sastoji u umanjenju njegove imovine za iznos koji je neovlašteno prenesen trećoj osobi na temelju neautoriziranih platnih transakcija. Svojim tužbenim zahtjevom potražuje isplatu iznosa od 13.424,91 eura sa zakonskim zateznim kamatama od 29. srpnja 2022. do isplate i naknadu parničnog troška sa zakonskim zateznim kamatama od donošenja presude do isplate.

3. Nakon podnošenja tužbe ovaj spor se vodi kod Općinskog suda u Sesvetama na temelju rješenja predsjednika Županijskog suda u Zagrebu poslovni broj 31 Su-198/2025-3 od 4. travnja 2025.

4. Tuženik u odgovoru na tužbu osporava tužbu i osnovu i visinu tužbenog zahtjeva. Navodi da nije sporno da je tužitelj kod tuženika imao ugovorene usluge digitalnog bankarstva po bankovnim računima uključujući i uslugu mobilnog bankarstva putem aplikacije m-zaba i nije sporno da je tužitelj 27. srpnja 2022. zaprimio elektroničku poštu s adrese ezaba-gradjani@zaba-hr.com sa sadržajem navedenim u tužbi, da je postupio po uputi iz te poruke te da je treća osoba na taj način raspolagala sredstvima s tužiteljevog i računa Dragice Kranjec za koji je tužitelj bio opunomoćen, no tuženik ističe da je tužitelj izostavio neke odlučne informacije. Tuženik tako navodi da tužitelj tu poruku nije zaprimio od tuženika i da mu nije poslana s tuženikove domene @unicreditgroup.zaba.hr i nije je zaprimio na verificiranu e-mail adresu koju je tužitelj dao tuženiku za komunikaciju, nego na poslovni e-mail svog društva info@bmd-log.hr. Navodi i da je tužitelj izostavio da

tuženik klijente o potrebi preuzimanja nove verzije m-zaba-e obavještava isključivo putem m-zaba-e, a ne putem e-mail-a. Tuženik ističe da je tužitelj unatoč svemu tome nastavio komunikaciju s pošiljateljem spornog e-mail-a i postupio po uputama iz njega čime je personalizirane sigurnosne vjerodajnice učinio dostupnim drugim osobama i omogućio im korištenje sredstvom za autentifikaciju i autorizaciju platnih transakcija sa svog i računa Dragice Kranjec. Tužitelj je time postupio protivno čl. 13 Općih uvjeta poslovanja Zagrebačke banke d.d. za korištenje direktnih kanala od strane potrošača (dalje: Opći uvjeti) tj. prekršio je svoje ugovorne obveze kao korisnik omogućujući trećoj osobi da se koristi uslugom m-zaba i ne radi se o nepravilnosti rada tuženikovog sustava ni o sigurnosnom propustu na strani tuženika. Tuženik dodaje da su sporna četiri naloga za plaćanja zadani i autorizirani na ugovoreni način putem aplikacije m-zaba i da ih je tuženik izvršio u cijelosti kako su oni glasili. Dodaje da u sigurnosnim podacima koji su tuženiku dostavljeni radi autentifikacije transakcije nije bilo ničeg neuobičajenog ni upadljivog jer se radilo o originalnim podacima koje je tužitelj kao korisnik sam predao osobama koje su izvršile prevaru. Tuženik ističe da je tužitelj poduzetnik od kojeg se očekuje povećanja pažnja, a da on prema vlastitom priznanju nije uložio ni minimalne mjere poslovne ni građanske pažnje. Navodi i da tužitelj na temelju čl. 14.4 Općih uvjeta u cijelosti odgovara za izvršena plaćanja koja su posljedica zlorabe sredstva za autentifikaciju i autorizaciju ako je drugim osobama omogućio da se koriste tim sredstvom koje mu je dodijeljeno ili ugovorenim direktnim kanalom ili mobilnim uređajem kojeg koristi za pristup m-zaba-i te dodaje da je tužitelj toga svjestan i da je to potvrdio u razgovoru s tuženikom 27. srpnja 2022. Predmetna plaćanja stoga ne predstavljaju neautorizirane platne transakcije u smislu čl. 43 u vezi s čl. 34 st. 1 ZOPP-a. Tuženik dodaje i da u njegovom postupanju nema elemenata protupravnosti i da šteta koju su tužitelj i Dragica Kranjec pretrpjeli ne proizlazi iz tuženikove povrede ugovora sklopljenog s tužiteljem već iz radnji treće osobe i tužiteljevog postupanja protivno ugovoru sklopljenom s tuženikom odnosno iz njegovog propusta da kao korisnik usluge poduzme sve razumne mjere zaštite dodijeljenih ili odabranih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kako bi spriječio njihovu zlorabu. Predlaže da sud odbije tužbeni zahtjev i potražuje naknadu parničnog troška sa zakonskim zateznim kamatama od donošenja presude do isplate.

5. Tužitelj je u podnesku od 3. studenog 2025. osporio navode odgovora na tužbu i naveo je da je tuženik u odgovoru na tužbu potvrdio da se radilo o neautoriziranoj transakciji te da njegovi mehanizmi praćenja transakcija nisu detektirali i spriječili provedbu prijevarene platne transakcije. Ističe da sporno isplaćeni iznosi odstupaju od uobičajenih transakcija jer je u dvije godine prije toga tužitelj sa svojeg računa zadao nalog za plaćanje iznosa višeg od 20.000,00 kn jedino u korist povezanih osoba, a u istom razdoblju tužitelj nije s računa Dragice Kranjec vršio nikakve isplate na temelju punomoći i s njenih računa se nisu vršile isplate veće od 100,00 kn po transakciji te su izvršene isplate maksimalno dostupnih iznosa po svim računima, zbog čega je treća osoba zatvorila tužiteljevu štednju u dolarima i konvertirala ih u kune kako bi mogla preuzeti i oročena sredstva. Tužitelj tvrdi da su tuženikovi kontrolni mehanizmi praćenja transakcija s obzirom na navedeno kao i na to da je pristup sustavu učinjen s IP adrese i mobilnog uređaja koji se razlikuju od tužiteljevih trebali izdati upozorenje o sumnjivim platnim transakcijama i trebali su ih zaustaviti dok se prethodno ne verificira identitet tužitelja. Budući da tuženik nije postupio u skladu sa svojim regulatornim obvezama kako bi spriječio prijevarene transakcije putem mehanizma praćenja transakcija, tad tuženik odgovara za

neautoriziranu platnu transakciju i to neovisno o ikakvom postupanju klijenta. Dodaje da je jedini podataka kojeg je tužitelj dao trećoj osobi je njegov broj mobitela koji je javno dostupan podatak, a nije s njim razmijenio vjerodajnice.

6. Tuženik u podnesku od 11. studenog 2025. ponavlja da se nije radilo u neautoriziranoj platnoj transakciji te da je tužitelj kršenjem svojih ugovornih obveza prema tuženiku krajnjom nepažnjom pristao na izvršenje predmetnih platnih transakcija, a sve kad bi se i radilo o neautoriziranim transakcijama za njih bi odgovarao tužitelj jer zbog svoje krajnje nepažnje nije ispunio obveze iz čl. 39 ZOPP-a. Dodaje da Delegirana uredba EU 2018/389 ne propisuje obvezu kreditnih institucija da uspostave sustav praćenja rizika u realnom vremenu kao ni obvezu ni ovlaštenje da spriječe odnosno zaustave izvršenje prijevanih transakcija, već bi za to bilo potrebno izmijeniti postojeći pravni okvir.

7. U podnesku od 8. travnja 2026. tužitelj navodi da je tuženik dužan vratiti tužitelju iznos neautoriziranih (prijevanih) transakcija prema čl. 73 st. 1 Direktive 2015/2366 i čl. 43 ZOPP-a te da je sam tužitelj otkrio prijevaru i istog dana kad se ona dogodila o njoj bez odgode obavijestio tuženika, a tuženik se ne može pozivati na odgovornost tužitelja jer prethodno nije poduzeo sve radnje koje su bile u njegovoj obvezi. U podnesku od 27. travnja 2026. tuženik dodaje da to što je tužitelj kršenjem svojih ugovornih obveza omogućio trećoj osobi da koristi njegova sredstva za autentifikaciju i autorizaciju ne znači da transakcija nije bila autorizirana na ugovoreni način te dodaje da prema čl. 46 st. 4 ZOOP-a platitelj u cijelosti odgovara za izvršene neautorizirane transakcije ako su one posljedica neispunjenja njegovih obveza iz čl. 39 ZOOP-a zbog njegove krajnje nepažnje. Ističe da se u konkretnom slučaju nije radilo o krađi i otuđenju podataka ni proboju bankarskih sigurnosnih sustava, već je korisnik platnih usluga slobodnom voljom dao svoje podatke nepoznatoj osobi, a stupanj odgovornosti pružatelja platnih usluga određen je provjerom činjenice je li suglasnost za prijenos sredstava dana kroz uobičajenu upotrebu personaliziranih sigurnosnih podataka koji su i upotrijebljeni. U podnesku od 26. lipnja 2026. tužitelj navodi da je on potrošač i da nije raspolagao vjerodajnicama te da to što je on preko e-mail poveznice unio svoj broj mobitela nije moglo dovesti do ulaska u tužiteljev račun da nije bilo proboja u sustav tuženika. Na ročištu 7. srpnja 2026. tuženik je naveo da ni u kaznenoj presudi nije navedeno da bi došlo do proboja u sustav banke i da je sam tužitelj u pritužbi od 29. srpnja 2022. naveo da je deinstalirao aplikaciju i ponovno je instalirao te da je unio pristupne autentifikacijske podatke čime ih je učinio dostupnim trećoj osobi, a tužitelj je naveo da se ne može insinuirati da je time što je raspolagao svojim telefonskim brojem ujedno vjerodajnice učinio dostupnim trećim osobama i prekršio ugovor s tuženikom.

8. Sud je pročitao isprave u spisu i to: ugovor o usluzi banke 1 za sve (str. 7-10), dodatke ugovoru o usluzi banke 1 za sve (str. 11, 12), ispise e-mail-a (str. 13, 17, 18, 139-141, 182, 183, 193), ovlaštenja za raspolaganje sredstvima na računu (str. 14), pristupnicu za otvaranje tekućeg računa (str. 15), punomoć (str. 16), potvrde o provedenim nalogima za plaćanje (str. 19-24), izvadak iz sudskog registra (str. 25-27), potvrde o prometu po računu (str. 28-128, 145), presudu Općinskog kaznenog suda u Zagrebu poslovni broj K-86/2023 s potvrdom pravomoćnosti (str. 130-138), ispis iz tuženikove evidencije o prigovorima tužitelja (str. 142-144), zapisnik o ispitivanju svjedoka (str. 146), Opće uvjete (str. 161-181), transkripte razgovora tužitelja i službenika banke (str. 184-188), mišljenje EBA-e (str. 354-383),

Jedinstvena pravila pitanja i odgovori (str. 384-388), dopis HNB-a (str. 392). Saslušan je tužitelj i poslušana je snimka drugog razgovora tužitelja sa službenikom banke čije je transkript na str. 185-188.

9. Nije provedeno vještačenje mehanizma nastale prijave, postupanja po referentnim bankovnim računima 27. srpnja 2022. i analiza njihovih odstupanja u odnosu na ranija postupanja tužitelja po referentnim bankovnim računima prema kriterijima iz Delegirane uredbe (EU) 2018/389 jer to nije bilo potrebna za utvrđenje činjeničnog stanja u sporu. Sud nije uzimao u obzir dokumentaciju koju su stranke u spis dostavile uz podneske od 8. travnja 2026. (tužitelj) i 27. travnja 2026. (tuženik) jer je dostavljena tek u fazi glavne rasprave, a nisu bili ispunjeni uvjeti iz čl. 299 st. 2 Zakona o parničnom postupku (NN 53/91, 91/92, 58/93, 112/99, 88/01, 117/03, 88/05, 84/08, 96/08, 123/08, 57/11, 25/13, 89/14, 70/19, 80/22, 114/22, 155/23, 146/25 – dalje: ZPP) da se uzme u obzir.

10. Na temelju tako provedenog postupka sud je, ocjenjujući svaki dokaz zasebno i u vezi s drugim dokazima, utvrdio da tužbeni zahtjev nije osnovan.

11. Među strankama nije sporno da je tužitelj kod tuženika imao ugovorene usluge digitalnog bankarstva po bankovnim računima uključujući i uslugu mobilnog bankarstva putem aplikacije m-zaba i nije sporno da je tužitelj 27. srpnja 2022. zaprimio elektroničku poštu s adrese ezaba-gradjani@zaba-hr.com sa sadržajem navedenim u tužbi, da je postupio po uputi iz te poruke te da je treća osoba na taj način raspolagala sredstvima s tužiteljevog i računa Dragice Kranjec za koji je tužitelj bio opunomoćen. Sporni su osnova i visina tužbenog zahtjeva, jesu li sporne transakcije bile autorizirane ili ne i sporna je odgovornost za isplatu spornih iznosa s računa tužitelja i Dragice Kranjec trećoj osobi.

12. Uvidom u presudu Općinskog kaznenog suda u Zagrebu poslovni broj K-86/2023 od 5. travnja 2023. koja je postala pravomoćna 28. travnja 2023. (str. 130-138) sud je utvrdio da je Dejan Felkar proglašen krivim za počinjenje kaznenog djela protiv računalnih sustava, programa i podataka – računalna prijevarena iz čl. 271 st. 1 i 2 Kaznenog zakon (NN 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17, 118/18, 126/19, 84/21, 114/22) jer je s ciljem da sebi i drugome pribavi protupravnu imovinsku korist unio računalne podatke i na taj način prouzročio štetu drugom i imovinsku korist ostvarenu kaznenim djelom uložio i prenio u cilju prikrivanja ili lažnog prikazivanja njenog nezakonitog podrijetla. U skladu s čl. 12 st. 3 ZPP-a sud je u ovom postupku vezan ovom pravomoćnom osuđujućom presudom u pogledu postojanja kaznenog djela i kaznene odgovornosti Dejan Felkara. Tom presudom je tužitelju Draženu Bedekoviću dosuđen imovinskopravni zahtjev u iznosu od 13.432,93 eura. U činjeničnom opisu ovog kaznenog djela navedeno je da je Dejan Felkar od tužitelja zatražio da pristupi poveznici https://zaba-hr.com/gradjani/Prijava/Azuriranje_Euro.php. što je on i učinio i kad je od njega zatraženo, upisao je svoj broj telefona i nakon toga su mu se na ekranu ispisali identifikacijski i autorizacijski ključ i tužitelj je nakon toga ponovno instalirao aplikaciju m-zaba i upisao te generirane ključeve čime je Dejanu Felkaru i nepoznatoj osobi omogućen neovlašteni pristup aplikaciji m-zaba i raspolaganje s novčanim sredstvima na bankovnim računima Dražena Bedekovića i Dragice Klanjec na čijem je računu Dražen Bedeković bio opunomoćenik. Dalje se navodi da je Dejan Felkar s njihovih računa izvršio uplate na račun svog društva Viktoria Casino j.d.o.o. i

istog ih dana podigao čime je ošteti Dražena Bedekovića za iznos od 84.700,00 kn, a Dragicu Klanjec za iznos od 16.450,00 kn.

13. Prema potvrdama o provedenim nalogima za plaćanja Zagrebačke banke d.d. 27. srpnja 2022. u 10:44 s računa tužitelja je na račun društva Viktoria Casino j.d.o.o. isplaćen iznos od 65.200,00 kn (str. 21), u 10:46 je s računa Dragice Kranjec na račun istog društva isplaćen iznos od 9.600,00 kn (str. 24), a u 10:51 iznos od 6.850,00 kn (str. 23.). U 10:58 tog dana zatvorena je oročena štednja na direktnom kanalu i na račun tužitelja je isplaćen iznos od 2.540,09 USD (str. 19), u 11:02 je na račun tužitelja izvršen prijenos na vlastiti račun u iznosu od 18.246,33 kn (str. 20) i potom je u 11:04 s tužiteljevog računa na račun društva Viktoria Casino j.d.o.o. isplaćen iznos od 19.500,00 kn. Time je s računa tužitelja ukupno isplaćeno 84.700,00 kn, a s računa Dragice Kranjec 16.450,00 kn odnosno ukupno 101.150,00 kn / 13.424,91 eura¹.

14. Iz ugovora o usluzi banke 1 za sve i dodataka tom ugovoru (str. 7-12) proizlazi da su tužitelj i tuženik u ugovornom odnosu i da je jedna od usluga koju tuženik pruža tužitelju usluga m-zaba za građane – bankarstvo putem mobilnog uređaja (čl. 2 dodatka ugovoru o usluzi banke 1 za sve na str. 11).

15. Uvidom u e-mail poruku koja je 27. srpnja 2022. upućena s adrese ezaba-gradjani@zaba-hr.com na adresu info@bmd-log.hr (str. 13) utvrđeno je da je kao predmet navedeno: „VAŽNO: Ažuriranje mZABA aplikacije zbog uvođenja Eura“ u kojoj se navodi da su zbog uvođenja eura od 1. siječnja 2023. u ZABA Grupi započeli s pripremnim aktivnostima za konverziju nacionalne valute u euro pa mole da se ažurira nova verzija aplikacije mZABA u skladu s uputama na linku ispod: https://zaba-hr.com/gradjani/Prijava/Azuriranje_Euro.php.

16. U čl. 13.1.g) Općih uvjeta propisano je da korisnik neće otvarati, prosljeđivati i odgovarati na poruke elektroničke pošte (e-mailove) koji stvaraju privid da potječu od banke i da je korisnik upoznat da će mu svaka e-mail poruka koja potječe od banke biti upućena isključivo sa službene e-mail adrese banke koja završava s @unicreditgroup.zaba.hr. Iz navedene odredbe proizlazi da e-mail poruka od 27. srpnja 2022. ne potječe od tuženika jer nije poslana s njegove domene @unicreditgroup.zaba.hr. pa je time što je otvorio tu poruku i pristupio poveznici koja je u njemu sadržana tužitelj postupio suprotno svojoj ugovornoj obvezi iz čl. 13.1.g) Općih uvjeta, a u čl. 13.1 Općih uvjeta ugovoreno je da je korisnik suglasan da se nepridržavanje bilo koje od obveza iz te točke Općih uvjeta smatra njegovom krajnjom nepažnjom u korištenju direktnog kanala i da u tom slučaju odgovara za svu time nastalu štetu. Tuženik tvrdi i da ova poruka nije bila upućena na tužiteljevu verificiranu e-mail adresu koju je tužitelj dao tuženiku za komunikaciju, nego na poslovni e-mail tužiteljevog društva, no tuženik nije dostavio dokaz o tome koja je tužiteljeva verificirana e-mail adresa pa se ova tvrdnja tuženika ne može provjeriti.

17. Sud je poslušao snimku razgovora kojeg je tužitelj obavio sa službenikom banke 27. srpnja 2022. s početkom u 18:16:11 i tako je potvrdio vjerodostojnost transkripta tog razgovora u spisu (str. 185-188). U tom razgovoru tužitelj je rekao da je u e-mail-u bio link (poveznica) na koji je on kliknuo i tad su ga tražili da unese broj telefona na koji je ugovorena m-zaba, a ne sjeća se jesu li ga tražili i PIN. Naveo je

¹ Fiksni tečaj konverzije 7,53450

da uopće nije čitao detalje, vezano za e-mail adresu s kojom mu je poruka poslana naveo je da je nije ni čitao, već da je jednostavno kliknuo. Tada je rekao i da su ga tražili da preseli m-zaba-u na novi uređaj i dodao je da je bio trenutak nepažnje. Tužitelj je naveo i da je isto kad radiš više stvari, da uvijek ima 500 poruka u neželjenoj pošti i da ih onda briše, a na ovu poruku je kliknuo i da nije obraćao pozornost.

18. Tužitelj je u svojem iskazu naveo da ima tri e-mail adrese i da dnevno prima oko 100 poruka putem elektroničke pošte te da od tuženika poruke dobiva gotovo svaki dan pa mu ništa nije bilo čudno kad je dobio ovu poruku. Dodao je da se ne sjeća kako je glasila e-mail adresa s koje je dobio tu poruku, jedino može reći da se po ničemu nije razlikovala od adresa s kojih inače prima poruke od tuženika te da se nije mogao posebno koncentrirati na to s koje domene mu je poslan taj sporni e-mail, da je vidio da završava s „zaba.hr“ i da je poruka imala logotip tuženika. Tada je iskazao da mu je poruka došla u ulazni pretinac njegove pošte, a ne u neželjenu poštu pa kad mu je predloženo da je u transkriptu razgovora sa službenikom banke naveo da je kliknuo na taj e-mail u neželjenoj pošti pojasnio je da ponekad u neželjenoj pošti završe i dobri mail-ovi i da nije imao razloga sumnjati u taj e-mail za koji je bilo navedeno da ga je tuženik poslao. Dodao je i da je tog dana bio u šoku jer je otkrio da su mu nestali novci i iskazao je da je vjerojatno pročitao taj e-mail, ali ne da ne zna točno te da misli da je u njemu bilo nešto što ga je zainteresiralo. Naveo je i da je prije tog događaja za aktivaciju ključeva za m-zaba-u morao ići u poslovnicu ili je ključeve dobivao putem e-mail-a ili SMS-a. Tužitelj je naveo i da smatra da je on prvi primijetio da se radi o prijevari jer nije mogao pokrenuti m-zaba-u s ključevima koji su mu dostavljeni e-mail-om te da sporne transakcije odudaraju od njegovih uobičajenih jer on obično plaća komunalne račune i nikad nije radio s nikakvim kasinom, a banka ga nije upozorila da se radi o sumnjivim transakcijama.

19. Uzimajući u obzir da je tužitelj sa službenikom banke telefonski razgovarao istog dana kad su s njegovog i računa Dragice Kranjec otuđena novčana sredstva pa je logično i životno da je tužitelj u tom razgovoru pružio točnije informacije nego što je to mogao u iskazu kojeg je u ovom predmetu pred sudom dao više od tri godine kasnije, sud je kao točne prihvatio one navode citiranog iskaza tužitelja danog pred sudom koji su u skladu sa sadržajem njegovog razgovora sa službenikom banke. Sud stoga nije prihvatio navod tužitelja da mu je sporna poruka došla u ulazni pretinac elektroničke pošte, a ne u pretinac neželjene pošte kako je to iskazao u ovom postupku. Tužiteljeva tvrdnja da je u vrijeme razgovora sa službenikom banke bio u šoku ide u prilog tome da su informacije koje je tužitelj tada dao vjerodostojnije jer zbog šoka nije za očekivati da bi tužitelj već tada bio u stanju svoj iskaz prilagođavati tako da bude što povoljniji za njega samog.

20. Sudionici obveznih odnosa prema čl. 10 Zakona o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, 114/22, 156/22, 145/23, 155/23 – dalje: ZOO) dužni su u ispunjavanju svoje obveze postupati s pažnjom koja se u pravnom prometu zahtijeva u odgovarajućoj vrsti obveznih odnosa. Na temelju transkripta drugog razgovora sa službenikom banke i tužiteljevog iskaza sud je utvrdio da tužitelj kod postupanja sa spornom porukom elektroničke pošte nije primijenio ni najmanji stupanj pažnje. Tužitelj tako nije ni pročitao e-mail adresu s koje mu je poslana poruka, nije čitao detalje poruke i sam je naveo da se radilo o trenutku nepažnje, da se nije mogao posebno koncentrirati i da nije obraćao pozornost i kliknuo je na tu

poruku. Okolnost da je ta poruka odmah svrstana u pretinac neželjene pošte je tužitelju trebao biti dodatni razlog za povećanu opreznost u postupanju s njom.

21. Usluga bankarstva putem mobilnog uređaja koju tuženik pruža putem aplikacije m-zaba omogućuje korisnicima da raspolažu novčanim sredstvima na svojim računima, kao i na računima za koje su opunomoćeni, poduzimajući platne transakcije s udaljenosti i bez odlaska u poslovnicu banke i da bi takva usluga mogla funkcionirati banka mora zadovoljiti visoke sigurnosne standarde kroz autentifikaciju klijenta i drugo. Prema čl. 69 st. 1 i 7 ZOPP-a pružatelj platnih usluga dužan je primjenjivati pouzdanu autentifikaciju klijenta kad platitelj pristupa svom računu za plaćanje online, inicira elektroničku platnu transakciju i izvršava bilo koju radnju s udaljenosti koja može značiti rizik u smislu prijevara povezanih s plaćanjem ili drugih oblika zlouporabe. U dopisu od 24. studenog 2025. (str. 392) Hrvatska narodna banka je obavijestila sud da nije pokrenula prekršajni postupak protiv tuženika zbog povrede regulatorne obveze na uspostavu mehanizama praćenja transakcija sukladno čl. 69 st. 1 i 7 ZOPP-a u vezi s čl. 1 i 2 Delegirane uredbe EU broj 2018/389 za razdoblje koje uključuje 27. srpnja 2022. pa tužitelj nije dokazao da bi tuženik u konkretnom slučaju povrijedio svoju obvezu iz čl. 69 st. 1 ZOPP-a.

22. Međutim, i korisnik te usluge dužan je postupati s povećanom pažnjom kako svojim postupanjem ne bi svoje personalizirane sigurnosne vjerodajnice učinio dostupnim trećim osobama na što se i obvezao u čl. 13.1 Općih uvjeta. Pokušaji prevara korisnika mobilnog bankarstva, poput ove koju je počinio Dejan Felkar, česta su pojava, a i tužitelj u razgovoru sa službenikom banke potvrđuje da je upoznat s njima pa je i zbog toga potrebno da korisnici pažljivo koriste ovu uslugu. Tužiteljevo postupanje gdje je on jednostavno kliknuo na poveznicu sadržanu u e-mail-u čije detalje nije pročitao, a nije pročitao dobro ni adresu s kojom mu je ta poruka poslana doista predstavlja postupanje s krajnjom nepažnjom. Da je tužitelj primijenio najmanji stupanj pažnje, konkretno, da je pročitao punu adresu s koje mu je poslan taj e-mail, ne bi mogao ne primijetiti da se ne radi o poruci koju bi poslao tuženik jer, kao što je ugovoreno u čl. 13.1.g) Općih uvjeta, banka svoje poruke upućuje isključivo sa službene e-mail adrese koja završava s @unicreditgroup.zaba.hr. Da je to službena e-mail adresa tuženika tužitelju nije moglo biti nepoznato i zbog toga što je sam iskazao da je putem elektroničke pošte poruke od tuženika dobivao gotovo svaki dan.

23. Svojim radnjama koje je poduzeo otvarajući sporni e-mail i otvarajući u njemu sadržanu poveznicu tužitelj je postupio protivno čl. 39 st. 1 ZOPP-a jer se platnim instrumentom nije koristio u skladu s odredbama okvirnog ugovora kojim je regulirano izdavanje i korištenje tog platnog instrumenta i protivno čl. 39 st. 2 ZOPP-a jer nije poduzeo razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica tog platnog instrumenta. Prema čl. 42 ZOPP-a na banci tj. na tuženiku je teret dokaza da je platna transakcija bila autentificirana ako, kao u ovom predmetu, korisnik platnih usluga osporava da je autorizirao izvršenu platnu transakciju i na njemu je teret dokaza ako tvrdi da korisnik iz krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza iz čl. 39 ZOPP-a.

24. Prema čl. 46 st. 4 ZOOP-a platitelj u cijelosti odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije ako su one posljedica neispunjenja jedne ili više njegovih obveza iz čl. 39 ZOOP-a zbog njegove krajnje nepažnje.

25. Predmetne platne transakcije koje je s računa tužitelja i Dragice Kranjec izvršio Dejan Felkar nisu bile autorizirane platne transakcije jer su prema čl. 34 ZOOP-a autorizirane platne transakcije one za čije je izvršenje platitelj dao suglasnost, a tužitelj takvu suglasnost nije dao što proizlazi i iz pravomoćne osuđujuće presude protiv Dejana Felkara. Međutim, kako je utvrđeno da je tužitelj otvorio i odgovorio na e-mail koji je samo stvarao privid da potječe od tuženika, a nije bio poslan s njegove službene e-mail adrese i da je svojim postupanjem prema uputama iz poveznice u toj poruci trećoj osobi učinio dostupnim svoje sigurnosne vjerodajnice čime je tužitelj povrijedio svoje ugovorne obveze jer je postupio protivno čl. 13.1 Općih uvjeta i čl. 39 st. 1 ZOPP-a, i kako je utvrđeno da je tužitelj pritom postupao iz krajnje nepažnje, tada prema čl. 14.4 Općih uvjeta i čl. 46 st. 4 ZOPP-a tužitelj kao korisnik u cijelosti odgovara za predmetne transakcije u ukupnom iznosu od 13.424,91 eura.

26. Tijekom postupka tužitelj tvrdi da je on trećoj osobi dao samo svoj broj telefona koji je javno dostupan podatak, međutim, u razgovoru sa službenikom banke rekao je da se ne sjeća jesu li ga tražili i PIN, a sam je u tužbi naveo da je deinstalirao postojeću aplikaciju m-zaba i instalirao novu te da je primio identifikacijski i autorizacijski ključ za pristup aplikaciji koje je unio, no nije mogao ponovno aktivirati uslugu. Sud nije prihvatio tužiteljevu tvrdnju da je trećoj osobi dao samo svoj broj mobilnog telefona, uzimajući u obzir i navode samog tužitelja da nije bio koncentriran, da nije obraćao pozornost i da se radilo o trenutku nepažnje.

27. U odnosu na tužiteljevu tvrdnju da mu tuženik utuženi iznos treba platiti i kao naknadu štete treba navesti da tužitelj nije dokazao da bi u postupanju tužitelja bilo protupravnosti, a bez toga nema odgovornosti za štetu. Kao što je utvrđeno u kaznenom postupku gdje je tužitelju i dosuđen imovinskopравни zahtjev, njemu i Dragici Kranjec, štetu je prouzročio Dejan Felkar koji je otuđio novčana sredstva s njihovih računa, a tužitelj mu je iz krajnje nepažnje omogućio da neovlašteno pristupi tim računima.

28. Slijedom svega navedenog sud je odbio tužbeni zahtjev kao neosnovan.

29. Odluka o parničnom trošku temelji se na čl. 154 st. 1 i čl. 155 ZPP-a, a tuženikov trošak je odmjeran prema troškovniku predanom na ročištu 7. srpnja 2026. Taj se trošak sastoji od nagrade za sastav odgovora na tužbu 500,00 eura prema Tbr. 8/1 Tarife o nagradama i naknadi troškova za rad odvjetnika (NN 138/23, 107/25 – dalje: OT), za sastav dva obrazložena podneska od 11. studenog 2025. i 27. travnja 2026. po 500,00 eura za svaki prema Tbr. 8/1 OT i za zastupanje na tri ročišta 12. studenog 2025., 24. ožujka 2026. i 7. srpnja 2026. po 500,00 eura za svako prema Tbr. 9/1 OT odnosno ukupno 3.000,00 eura čemu treba pribrojiti 25 % PDV-a u iznosu od 750,00 eura. Ukupni parnični trošak tuženika iznosi 3.750,00 eura pa je tužitelju naloženo da mu namiri taj iznos sa zatraženim zakonskim zateznim kamatama od donošenja presude do isplate u skladu s čl. 151 st. 3 ZPP-a.

30. Tuženiku nije priznata nagrada za sastav dva podneska od 21. studenog 2025. kojim dostavlja hrvatske prijevode dokumentacije koju je ranije dostavio i snimku razgovora tužitelja s tuženikovim službenikom jer je tuženik sve to mogao dostaviti već uz odgovor na tužbu. Nagrada za pristup na ročište za objavu presude nije priznata jer je u slučaju nedolaska na to ročište presuda dostupna na eOglasnoj

ploči pa ovaj trošak nije potreban u smislu čl. 155 ZPP-a i tužitelj ga nije dužan podmiriti tuženiku. Tuženiku nije priznat zatraženi trošak sudske pristojbe na odgovor na tužbu jer je uspio u sporu pa nije dužan platiti ovu pristojbu prema čl. 4 t. 2 Zakona o sudskim pristojbama (NN 118/18, 51/23) za koju obveza plaćanja nastaje tek u trenutku pravomoćnosti presude.

U Sesvetama 23. srpnja 2026.

Sutkinja
Martina Ivanković

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude može se izjaviti žalba u roku od 15 (petnaest) dana od dana kad je održano ročište za objavu presude. Žalba se podnosi ovom sudu u dovoljnom broju primjeraka za sud i protivnu stranu, a o njoj odlučuje nadležni županijski sud.

DNA

1. odvjetnica Tina Poropat
2. odvjetnik dr. sc. Branimir Škurla

Broj zapisa: **9-3088b-206d6**

Kontrolni broj: **092db-874c9-bffea**

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 sud u Sesvetama** potvrđuje vjerodostojnost dokumenta.