



Zbornik sudske prakse

PRESUDA SUDA (prvo vijeće)

11. studenoga 2020.*

„Zahtjev za prethodnu odluku – Zaštita potrošača – Direktiva (EU) 2015/2366 – Platne usluge na unutarnjem tržištu – Članak 4. točka 14. – Pojam platnog instrumenta – Personalizirane multifunkcionalne bankovne kartice – Tehnologija komunikacije bliskog polja (NFC) – Članak 52. točka 6. podtočka (a) i članak 54. stavak 1. – Informacije koje treba dati korisniku – Promjena uvjeta okvirnog ugovora – Prešutni pristanak – Članak 63. stavak 1. točke (a) i (b) – Prava i obveze povezane s platnim uslugama – Odstupanje u pogledu platnih instrumenata male vrijednosti – Uvjeti primjene – Platni instrument koji se ne može blokirati – Platni instrument koji se koristi na anonimni način – Vremensko ograničenje učinaka presude”

U predmetu C-287/19,

povodom zahtjeva za prethodnu odluku na temelju članka 267. UFEU-a, koji je uputio Oberster Gerichtshof (Vrhovni sud, Austrija), odlukom od 25. siječnja 2019., koju je Sud zaprimio 5. travnja 2019., u postupku

DenizBank AG

protiv

Verein für Konsumenteninformation

SUD (prvo vijeće),

u sastavu: J.-C. Bonichot, predsjednik vijeća, L. Bay Larsen, C. Toader, M. Safjan i N. Jääskinen (izvjestitelj), suci,

nezavisni odvjetnik: M. Campos Sánchez-Bordona,

tajnik: M. Krausenböck, administratorica,

uzimajući u obzir pisani postupak i nakon rasprave održane 13. veljače 2020.,

uzimajući u obzir očitovanja koja su podnijeli:

- za DenizBank AG, G. Ganzger i A. Egger, *Rechtsanwälte*,
- za Verein für Konsumenteninformation, S. Langer, *Rechtsanwalt*,
- za češku vladu, M. Smolek, J. Vlácil i S. Šindelková, u svojstvu agenata,

* Jezik postupka: njemački

- za portugalsku vladu, L. Inez Fernandes, P. Barros da Costa, S. Jaulino i G. Fonseca, u svojstvu agenata,
 - za Europsku komisiju, G. Braun, T. Scharf i H. Tserepa-Lacombe, u svojstvu agenata,
- saslušavši mišljenje nezavisnog odvjetnika na raspravi održanoj 30. travnja 2020.,
donosi sljedeću

Presudu

- 1 Zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje članka 4. točke 14. i članka 52. točke 6. podtočke (a), u vezi s člankom 54. stavkom 1. i člankom 63. stavkom 1. točkama (a) i (b) Direktive (EU) 2015/2366 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o platnim uslugama na unutarnjem tržištu, o izmjeni direktiva 2002/65/EZ, 2009/110/EZ i 2013/36/EU te Uredbe (EU) br. 1093/2010 i o stavljanju izvan snage Direktive 2007/64/EZ (SL 2015., L 337, str. 35.).
- 2 Zahtjev je upućen u okviru spora između DenizBank AG, društva osnovanog u skladu s austrijskim pravom, i Verein für Konsumenteninformation (udruga za informiranje potrošača, Austrija, u daljnjem tekstu: VKI) o valjanosti ugovornih odredaba koje se odnose na uporabu personaliziranih multifunkcionalnih bankovnih kartica, konkretno onih opremljenih tehnologijom komunikacije bliskog polja (*Near Field Communication*) (u daljnjem tekstu: NFC tehnologija), poznatom pod nazivom „beskontaktno plaćanje”.

Pravni okvir

Direktiva 93/13/EEZ

- 3 Člankom 2. Direktive Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL 1993., L 95, str. 29.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 15., svezak 12., str. 24.) propisano je:

„Za potrebe ove Direktive izraz:

- (a) ‚nepoštene odredbe’ znači ugovorne odredbe u smislu definicije u članku 3.;
- (b) ‚potrošač’ znači svaka fizička osoba koja u ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom nastupa za potrebe izvan okvira svojeg obrta, poduzeća i profesije;
- (c) ‚prodavatelj (robe) ili pružatelj (usluge)’ znači svaka fizička ili pravna osoba koja u ugovorima obuhvaćenima ovom Direktivom nastupa u okviru svojeg obrta, poduzeća i profesije, bez obzira na to je li u javnom ili privatnom vlasništvu.”

- 4 Članak 3. te direktive propisuje:

„1. Ugovorna odredba o kojoj se nisu vodili pojedinačni pregovori smatra se nepoštenom ako u suprotnosti s uvjetom o dobroj vjeri, na štetu potrošača prouzroči znatniju neravnotežu u pravima i obvezama stranaka, proizašlih iz ugovora.

[...]

3. Prilog sadrži indikativan i netaksativni popis odredaba koje se mogu smatrati nepoštenima.”

5 U skladu s člankom 6. stavkom 1. navedene direktive:

„Države članice utvrđuju da u ugovoru koji je prodavatelj robe ili pružatelj usluge sklopio s potrošačem prema nacionalnom pravu nepoštene odredbe nisu obvezujuće za potrošača, a da ugovor u tim uvjetima i dalje obvezuje stranke ako je u stanju nastaviti važiti i bez tih nepoštenih odredaba.”

6 Članak 8. iste direktive propisuje da „[k]ako bi osigurale najviši stupanj zaštite potrošača, države članice mogu u području na koje se odnosi ova Direktiva usvojiti ili zadržati najstrože odredbe spojive s Ugovorom”.

7 Prilog Direktivi 93/13, koji sadržava indikativan i netaksativni popis „odredaba iz članka 3. stavka 3.” te direktive, u svojoj točki 1. podtočki (j) navodi „davanje mogućnosti prodavatelju robe ili pružatelju usluga da jednostrano izmijeni ugovor bez valjanog razloga predviđenog ugovorom”. Točka 2. tog priloga utvrđuje područje primjene navedene podtočke (j).

Direktiva (EU) 2015/2366

8 Direktiva (EU) 2015/2366 stavila je izvan snage Direktivu 2007/64/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 13. studenoga 2007. o platnim uslugama na unutarnjem tržištu i o izmjeni direktiva 97/7/EZ, 2002/65/EZ, 2005/60/EZ i 2006/48/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 97/5/EZ (SL 2007., L 319, str. 1.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 10., svezak 2., str. 172.), s učinkom od 13. siječnja 2018.

9 Prema uvodnim izjavama 6., 53. do 55., 63., 81., 91. i 96. Direktive 2015/2366:

„(6) [...] Istovjetne uvjete poslovanja trebalo bi zajamčiti [...] sudionicima na tržištu kako bi se novim sredstvima plaćanja omogućilo širenje njihova tržišta i osigurala visoka razina zaštite potrošača pri uporabi tih platnih usluga širom Unije. Time bi se trebala postići učinkovitost platnog sustava u cjelini te dovesti do većeg izbora i transparentnosti platnih usluga, a istodobno ojačati povjerenje potrošača u usklađeno tržište plaćanja.

[...]

(53) S obzirom na to da potrošači i poduzeća nisu u istom položaju, nije im potrebna ista razina zaštite. Iako je važno zajamčiti prava potrošača odredbama od kojih nije moguće odstupiti ugovorom, razumno je dopustiti poduzećima i organizacijama da se drukčije dogovore kada ne posluju s potrošačima. [...]

(54) Ovom Direktivom trebale bi se odrediti obveze pružatelja platnih usluga povezane s pružanjem informacija korisnicima platnih usluga koji bi trebali primiti jasne informacije jednako visoke razine o platnim uslugama kako bi mogli donijeti odluke dobro informirani i kako bi imali mogućnost slobodno odabrati unutar Unije. [...]

(55) Potrošači bi trebali biti zaštićeni od nepoštene i zavaravajuće prakse u skladu s Direktivom 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća [od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća (SL 2005., L 149, str. 22.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 15., svezak 8., str. 101. i ispravak, SL 2016., L 332, str. 25.)], kao i s direktivama 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća [od 8. lipnja 2000. o određenim pravnim aspektima usluga informacijskog društva na unutarnjem tržištu, posebno elektroničke trgovine (SL 2000., L 178, str. 1.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 13., svezak 39., str. 58.)], 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća [od

23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL 2002., L 271, str. 16.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 6., svezak 9., str. 102.), 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća [od 23. travnja 2008. o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 87/102/EEZ (SL 2008., L 133, str. 66.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 15., svezak 13., str. 58. i ispravak SL 2014., L 283, str. 66.)], 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća [od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL 2011., L 304, str. 64.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 15., svezak 8., str. 260.)] i 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća [od 23. srpnja 2014. o usporedivosti naknada povezanih s računima za plaćanje, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu računima za plaćanje s osnovnim uslugama (SL 2014., L 257, str. 214.)]. Odredbe u tim direktivama i dalje se primjenjuju. Međutim, trebalo bi posebno pojasniti odnos između zahtjeva koji se odnose na informacije prije sklapanja ugovora koji su utvrđeni ovom Direktivom i Direktivom 2002/65/EZ.

[...]

(63) S ciljem osiguravanja visoke razine zaštite potrošača države članice trebale bi moći, u interesu potrošača, zadržati ili uvesti ograničenja ili zabrane jednostranih izmjena u uvjetima okvirnog ugovora, na primjer ako nema opravdanog razloga za takvu izmjenu.

[...]

(81) Platni instrumenti male vrijednosti trebali bi biti jeftina alternativa jednostavna za uporabu u slučaju robe i usluga niske cijene te se ne bi trebali preopteretiti pretjeranim zahtjevima. [...] Unatoč manje strogom režimu, korisnici platnih usluga trebali bi imati primjerenu zaštitu s obzirom na ograničene rizike koje ti platni instrumenti predstavljaju, što se posebno odnosi na platne instrumente s unaprijed uplaćenim sredstvima (*prepaid* platne instrumente).

[...]

(91) Pružatelji platnih usluga odgovorni su za sigurnosne mjere. Te mjere trebaju biti razmjerne sigurnosnim rizicima na koje se odnose. Pružatelji platnih usluga trebali bi uspostaviti okvir za ublažavanje rizika i zadržati djelotvorne postupke upravljanja incidentima. [...] Nadalje, kako bi se osiguralo da šteta korisnicima [...] bude na najmanjoj mogućoj razini, nužno je da se od pružatelja platnih usluga zahtijeva da bez odgode izvijeste nadležna tijela o značajnim sigurnosnim incidentima. [...]

[...]

(96) Sigurnosne mjere trebale bi biti u skladu s razinom rizika u vezi s platnom transakcijom. Kako bi se omogućio razvoj načina plaćanja koji su prilagođeni korisniku i pristupačni za plaćanja niskog rizika, kao što su beskontaktna plaćanja male vrijednosti na prodajnom mjestu, bez obzira na to odvijaju li se na temelju mobilnog telefona ili ne, u regulatornim tehničkim standardima trebalo bi odrediti izuzeća od primjene sigurnosnih zahtjeva. [...]"

10 Članak 4. te direktive, naslovljen „Definicije”, glasi kako slijedi:

„Za potrebe ove Direktive primjenjuju se sljedeće definicije:

[...]

8. ‚platitelj‘ znači fizička ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje te odobrava nalog za plaćanje s tog računa, ili, ako nema račun za plaćanje, fizička ili pravna osoba koja daje nalog za plaćanje;
9. ‚primatelj plaćanja‘ znači fizička ili pravna osoba koja je predviđeni primatelj novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
10. ‚korisnik platnih usluga‘ znači fizička ili pravna osoba koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja, primatelja plaćanja, ili jednog i drugog;

[...]

14. ‚platni instrument‘ znači personalizirani uređaj i/ili skup postupaka dogovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga koji se koriste za iniciranje naloga za plaćanje;

[...]

20. ‚potrošač‘ znači fizička osoba koja u ugovorima o obavljanju platnih usluga obuhvaćenima ovom Direktivom djeluje u svrhe koje nisu trgovinske, poslovne ili profesionalne;
21. ‚okvirni ugovor‘ znači ugovor o platnim uslugama kojim se uređuje buduće izvršenje pojedinačnih i uzastopnih platnih transakcija a koji može sadržavati obvezu i uvjete za otvaranje računa za plaćanje;

[...]

29. ‚autentifikacija‘ znači postupak koji pružatelju platnih usluga omogućuje provjeru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personaliziranih sigurnosnih podataka korisnika;
30. ‚pouzdana autentifikacija klijenta‘ znači autentifikacija na temelju uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posjedovanja (nešto što samo korisnik posjeduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jest) koji su međusobno neovisni, što znači da kršenje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost podataka o autentifikaciji;
31. ‚personalizirani sigurnosni podaci‘ znači personalizirana obilježja koje pružatelj platnih usluga pruža korisniku platnih usluga s ciljem autentifikacije;

[...]”

- 11 Glava III. Direktive 2015/2366, naslovljena „Transparentnost uvjeta i zahtjeva obavješćivanja za institucije za platne usluge”, sadržava poglavlje I., koje se odnosi na „Opća pravila”, i koje je sastavljeno od članaka 38. do 42. te direktive.
- 12 U članku 38. navedene direktive, naslovljenom „Područje primjene”, u stavku 1. određuje se:

„Ova se glava primjenjuje na jednokratne platne transakcije, okvirne ugovore i platne transakcije koje su njima obuhvaćene. Stranke se mogu dogovoriti da se ona ne primjenjuje u cijelosti ili djelomično ako korisnik platnih usluga nije potrošač.”

- 13 Članak 42. iste direktive, naslovljen „Odstupanje od zahtjeva obavješćivanja za platne instrumente male vrijednosti i elektronički novac” određuje:

„1. U slučaju platnih instrumenata koji se u skladu s mjerodavnim okvirnim ugovorom odnose samo na pojedinačne platne transakcije koje ne prelaze 30 [eura] ili koji imaju ograničenju potrošnje od 150 [eura] ili su na njima pohranjena novčana sredstva koja ni u kojem trenutku ne prelaze 150 [eura]:

(a) odstupajući od članka 51., 52. i 56., pružatelj platnih usluga osigurava platitelju samo informacije o glavnim obilježjima platne usluge, uključujući i način na koji je moguće koristiti se platnim instrumentom, o odgovornosti i naknadama te druge informacije bitne za donošenje odluke na temelju obavještenosti kao i podatke o tome gdje su lako dostupne ostale informacije i uvjeti iz članka 52.;

(b) odstupajući od članka 54., moguće je dogovoriti da se od pružatelja platnih usluga ne zahtijeva da predlaže promjene uvjeta okvirnog ugovora na isti način kako je određeno u članku 51. stavku 1.;

[...]”

- 14 Glava III. Direktive 2015/2366 sadržava poglavlje 3., koje se odnosi na okvirne ugovore, te je sastavljeno od članka 50. do 58. te direktive.

- 15 U članku 51. stavku 1. navedene direktive, naslovljenom „Prethodne opće informacije”, predviđa se:

„Države članice zahtijevaju da pružatelj platnih usluga korisniku platnih usluga da informacije i uvjete iz članka 52. na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka pravodobno prije nego što se korisnik platnih usluga obveže bilo kakvim okvirnim ugovorom ili ponudom. Informacije i uvjeti navode se na lako razumljiv način te u jasnom i razumljivom obliku, na službenom jeziku države članice u kojoj se nudi platna usluga ili na drugom jeziku koji su dogovorile stranke.”

- 16 U članku 52. te direktive, naslovljenom „Informacije i uvjeti” navodi se:

„Države članice osiguravaju da korisniku platnih usluga budu dane sljedeće informacije i uvjeti:

[...]

6. o promjenama i otkazu okvirnog ugovora:

(a) prema dogovoru, informacije o tome da će se smatrati da je korisnik platnih usluga prihvatio promjene uvjeta u skladu s člankom 54., osim ako korisnik platnih usluga obavijesti pružatelja platnih usluga prije datuma njihova predloženog datuma stupanja na snagu da ne prihvaća promjene;

[...]”

- 17 Članak 54. navedene direktive, naslovljen „Promjene uvjeta okvirnog ugovora”, u stavku 1. predviđa:

„Sve promjene okvirnog ugovora ili informacija i uvjeta određenih člankom 52. pružatelj platnih usluga predlaže na način kako je predviđeno člankom 51. stavkom 1. najkasnije dva mjeseca prije predloženog dana primjene. Korisnik platnih usluga može prihvatiti ili odbiti promjene prije predloženog dana njihova stupanja na snagu.

Prema potrebi u skladu s člankom 52. točkom 6. podtočkom (a) pružatelj platnih usluga obavještava korisnika platnih usluga da se smatra da je prihvatio promjene ako ne obavijesti pružatelja platnih usluga prije predloženog dana njihova stupanja na snagu da ih ne prihvaća. Pružatelj platnih usluga

ujedno obavješćuje korisnika platnih usluga da, u slučaju da korisnik platnih usluga odbije te promjene, korisnik platnih usluga ima pravo otkazati okvirni ugovor bez naknade i s učinkom od bilo kojeg trenutka do datuma kada bi promjene bile provedene.”

18 Glava IV. Direktive 2015/2366, naslovljena „Prava i obveze u vezi s pružanjem i uporabom platnih usluga”, sadržava poglavlje 1., koje se odnosi na „Zajedničke odredbe”, te je sastavljeno od članka 61. do 63. te direktive.

19 Članak 63. te direktive, naslovljen „Odstupanja u pogledu platnih instrumenata male vrijednosti i elektroničkog novca”, u svojem stavku 1. određuje:

„U pogledu platnih instrumenata koji se sukladno okvirnom ugovoru odnose samo na pojedinačne platne transakcije koje ne prelaze iznos od 30 [eura] ili koji imaju ograničenju potrošnje od 150 [eura] ili pohranjena novčana sredstva koja ni u kojem trenutku ne prelaze iznos od 150 [eura], pružatelji platnih usluga mogu se sa svojim korisnicima platnih usluga dogovoriti sljedeće:

(a) da se članak 69. stavak 1. točka (b), članak 70. stavak 1. točke (c) i (d) te članak 74. stavak 3. ne primjenjuju ako platni instrument ne može biti blokiran ili njegova daljnja uporaba ne može biti spriječena;

(b) da se članci 72. i 73. te članak 74. stavci 1. i 3. ne primjenjuju ako se platni instrument upotrebljava anonimno ili pružatelj platnih usluga iz drugih razloga koji proizlaze iz platnog instrumenta nije u mogućnosti dokazati da je platna transakcija autorizirana;

[...]”

20 Glava IV. Direktive 2015/2366 sadržava nadalje poglavlje 2., koje se odnosi na „Autorizacij[u] platnih transakcija”, te je sastavljeno od članka 64. do 77. te direktive.

21 Članak 69. te direktive, naslovljen „Obveze korisnika platnih usluga u pogledu platnih instrumenata i personaliziranih sigurnosnih podataka”, u svojem stavku 1. predviđa:

„Korisnik platnih usluga koji je ovlašten upotrebljavati platni instrument:

[...]

(b) bez odgode obavješćuje pružatelja platnih usluga, ili subjekt koji je on odredio, bez nepotrebne odgode kada utvrdi gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlaštenu uporabu platnog instrumenta.”

22 Članak 70. te direktive, naslovljen „Obveze pružatelja platnih usluga u pogledu platnih instrumenata”, u svojem stavku 1. predviđa:

„Pružatelj platnih usluga koji izdaje platni instrument:

[...]

(c) osigurava raspoloživost u svakom trenutku odgovarajućih sredstava kojima se korisniku platnih usluga omogućuje da uputi obavijesti na temelju članka 69. stavka 1. točke (b), ili zatraži prekid blokade platnog instrumenta na temelju članka 68. stavka 4.; na zahtjev, pružatelj platnih usluga daje korisniku platnih usluga odgovarajuća dokazna sredstva, u razdoblju od 18 mjeseci nakon upućivanja obavijesti, da je korisnik platnih usluga uputio tu obavijest;

(d) pruža korisniku platnih usluga mogućnost slanja obavijesti na temelju članka 69. stavka 1. točke (b) bez naknade te da se eventualno obračunavaju samo troškovi zamjene koji se izravno odnose na platni instrument;

[...]”

23 Članak 72. iste direktive, naslovljen „Dokazi o autentifikaciji i izvršenju platnih transakcija”, određuje:

„1. Države članice zahtijevaju da, u slučajevima kada korisnik platnih usluga osporava da je autorizirao izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije pravilno izvršena, pružatelj platnih usluga mora dokazati da je platna transakcija autentificirana, pravilno evidentirana i uknjižena te da na nju nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak usluge koju je pružio pružatelj platnih usluga.

Ako se platna transakcija inicira preko pružatelja usluga iniciranja plaćanja, pružatelj usluga iniciranja plaćanja dužan je dokazati da je u okviru njegove nadležnosti platna transakcija autentificirana, pravilno evidentirana i da na nju nije utjecao tehnički kvar ili drugi nedostatak povezan s platnom uslugom za koju je on nadležan.

2. Ako korisnik platnih usluga osporava da je autorizirao izvršenu platnu transakciju, uporaba platnog instrumenta koju je evidentirao pružatelj platnih usluga, uključujući prema potrebi pružatelja usluga iniciranja plaćanja, sama po sebi nije nužno dostatan dokaz da je platitelj autorizirao platnu transakciju niti da je platitelj djelovao s namjerom prijevare ili da je namjerno ili zbog krajnje nepažnje propustio ispuniti jednu ili više obveza iz članka 69. Pružatelj platnih usluga, uključujući prema potrebi pružatelja usluga iniciranja plaćanja, pruža prateće dokaze kojima se utvrđuje prijevara ili krajnja nepažnja korisnika platnih usluga.”

24 Članak 73. Direktive 2015/2366, naslovljen „Odgovornost pružatelja platnih usluga za neautorizirane platne transakcije”, formuliran je kako slijedi:

„1. Ne dovodeći u pitanje članak 71., države članice osiguravaju da u slučaju neautorizirane platne transakcije pružatelj platnih usluga platitelja nadoknađuje platitelju iznos neautorizirane platne transakcije odmah, a u svakom slučaju najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana, nakon što je saznao za transakciju ili nakon što je obaviješten o njoj, osim ako pružatelj platnih usluga platitelja ima opravdane razloge sumnjati u prijevaru i navedene razloge priopći odgovarajućem nacionalnom tijelu u pisanom obliku. Ako je primjenjivo, pružatelj platnih usluga platitelja vraća stanje terećenog računa za plaćanje u stanje u kojem bi bio da nije izvršena neautorizirana platna transakcija. Time se osigurava i da datum valute odobrenja računa za plaćanje platitelja ne nastupa nakon datuma na koji je iznos terećen.

2. Ako je platna transakcija inicirana preko pružatelja usluga iniciranja plaćanja, pružatelj platnih usluga koji vodi račun nadoknađuje odmah te u svakom slučaju najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana iznos neautorizirane platne transakcije te, ako je primjenjivo, vraća stanje terećenog računa za plaćanje u stanje u kojem bi bio da nije izvršena neautorizirana platna transakcija.

Ako je pružatelj usluga iniciranja plaćanja odgovoran za neautoriziranu platnu transakciju dužan je pružatelju platnih usluga koji vodi račun, na njegov zahtjev, odmah nadoknaditi sve gubitke proizašle iz povrata ili gubitke na temelju isplaćenih iznosa povrata platitelju, uključujući iznos neautorizirane platne transakcije. U skladu s člankom 72. stavkom 1. pružatelj usluga iniciranja plaćanja mora dokazati da je u okviru njegove nadležnosti platna transakcija autentificirana, pravilno evidentirana te da na nju nije utjecao tehnički kvar ili drugi nedostatak povezan s platnom uslugom za koju je on nadležan.

3. Dodatna financijska naknada može se odrediti u skladu s pravom primjenjivim na ugovor koji su sklopili platitelj i pružatelj platnih usluga ili ugovor koji su sklopili platitelj i pružatelj usluga iniciranja plaćanja ako je primjenjivo.”

25 Članak 74. navedene direktive, naslovljen „Odgovornost platitelja za neautorizirane platne transakcije” u stavcima 1. i 3. propisuje:

„1. Odstupajući od članka 73., platitelj može biti obvezan snositi gubitke povezane s neautoriziranim platnim transakcijama, do najviše 50 [eura], do kojih je došlo zbog uporabe izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili zbog zlouporabe platnog instrumenta.

Prvi podstavak ne primjenjuje se ako:

- (a) platitelj nije mogao otkriti gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta prije plaćanja, osim ako je sam platitelj djelovao s namjerom prijevare; ili
- (b) gubitak je nastao zbog radnji ili izostanka djelovanja zaposlenika, zastupnika ili podružnice pružatelja platnih usluga ili subjekta kojem su njegove aktivnosti eksternalizirane.

Platitelj snosi sve gubitke povezane s neautoriziranim platnim transakcijama ako ih je platitelj prouzročio djelujući s namjerom prijevare ili neispunjenjem jedne obveze ili više njih utvrđenih u članku 69., namjerno ili u slučaju krajnje nepažnje. U takvim slučajevima ne primjenjuje se najviši iznos iz prvog podstavka.

Ako platitelj nije djelovao s namjerom prijevare niti je namjerno propustio ispuniti svoje obveze prema članku 69., države članice mogu smanjiti odgovornost iz ovog stavka, uzimajući u obzir osobito prirodu personaliziranih sigurnosnih podataka te posebne okolnosti pod kojima je platni instrument izgubljen, ukraden ili zlorabljen.

[...]

3. Platitelj ne snosi nikakve financijske posljedice koje proizlaze iz uporabe izgubljenog, ukradenog ili zlorabljenog platnog instrumenta nakon obavješćivanja u skladu s člankom 69. stavkom 1. točkom (b), osim ako je platitelj djelovao s namjerom prijevare.

Ako pružatelj platnih usluga u svakom trenutku ne pruži adekvatna sredstva obavješćivanja o izgubljenom, ukradenom ili zlorabljenom platnom instrumentu, u skladu s obvezom iz članka 70. stavka 1. točke (c), platitelj nije odgovoran za financijske posljedice koje proizlaze iz uporabe tog platnog instrumenta, osim ako je platitelj djelovao s namjerom prijevare.”

26 U glavi VI. Direktive 2015/2366, koja se odnosi na „Završne odredbe”, članak 107. te direktive, naslovljen „Potpuno usklađivanje”, propisuje:

„1. Ne dovodeći u pitanje članak 2., članak 8. stavak 3., članak 32., članak 38. stavak 2., članak 42. stavak 2., članak 55. stavak 6., članak 57. stavak 3., članak 58. stavak 3., članak 61. stavke 2. i 3., članak 62. stavak 5., članak 63. stavke 2. i 3., članak 74. stavak 1. četvrti podstavak i članak 86., u mjeri u kojoj ova Direktiva sadrži usklađene odredbe, države članice ne smiju zadržati ni uvoditi druge odredbe osim onih koje su utvrđene ovom Direktivom.

[...]

3. Države članice osiguravaju da pružatelji platnih usluga ne odstupaju, na štetu korisnika platnih usluga, od odredbi nacionalnog prava kojima se ova Direktiva prenosi, osim ako je to izričito predviđeno ovom Direktivom.

Pružatelji platnih usluga mogu, međutim, odlučiti korisnicima platnih usluga pružiti povoljnije uvjete.”

Delegirana uredba (EU) 2018/389

27 Prema uvodnim izjavama 9. i 11. Delegirane uredbe Komisije (EU) 2018/389 od 27. studenoga 2017. o dopuni Direktive (EU) 2015/2366 Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu regulatornih tehničkih standarda za pouzdanu autentifikaciju klijenta i zajedničke i sigurne otvorene standarde komunikacije (SL 2018., L 69, str. 23. i ispravak, SL 2020., L 88, str. 11.):

„(9) U skladu s Direktivom (EU) 2015/2366 izuzeća od načela pouzdane autentifikacije klijenta utvrđena su na temelju razine rizika, iznosa, ponavljanja i kanala plaćanja koji se upotrebljava za izvršenje platne transakcije.

[...]

(11) Izuzeća za beskontaktna plaćanja male vrijednosti na prodajnom mjestu, kojima se u obzir uzima i najveći broj uzastopnih transakcija ili određena fiksna najveća vrijednost uzastopnih transakcija bez primjene pouzdane autentifikacije klijenta, omogućuju razvoj niskorizičnih platnih usluga prilagođenih korisnicima te bi ih stoga trebalo predvidjeti. [...]

28 Članak 1. Delegirane uredbe 2018/389, naslovljen „Predmet” propisuje:

„Ovom Uredbom utvrđuju se zahtjevi koje trebaju ispunjavati pružatelji platnih usluga za potrebe provedbe sigurnosnih mjera koje im omogućuju sljedeće:

- (a) primjenu pouzdane autentifikacije klijenta u skladu s člankom 97. Direktive (EU) 2015/2366;
- (b) izuzeće od primjene sigurnosnih zahtjeva za pouzdanu autentifikaciju klijenta, koje podliježe određenim i ograničenim uvjetima koji se temelje na razini rizika, iznosu i ponavljanju platne transakcije te kanalu plaćanja koji se koristi za izvršenje transakcije;

[...]”

29 Članak 2. te Delegirane uredbe, naslovljen „Opći zahtjevi za autentifikaciju”, u svojem stavku 1., prvom podstavku, predviđa:

„Pružatelji platnih usluga uspostavljaju mehanizme za praćenje transakcija koji im omogućuju otkrivanje neautoriziranih ili prijevornih platnih transakcija za potrebe provedbe sigurnosnih mjera iz članka 1. točaka (a) i (b).”

30 Članak 11. navedene delegirane uredbe, naslovljen „Beskontaktna plaćanja na prodajnom mjestu”, formuliran je kako slijedi:

„Pružateljima platnih usluga dopušteno je ne primjenjivati pouzdanu autentifikaciju klijenta uz uvjet da poštuju zahtjeve iz članka 2. ako platitelj inicira beskontaktnu elektroničku platnu transakciju i ispunjeni su sljedeći uvjeti:

- (a) pojedinačni iznos transakcije ne prelazi 50 [eura]; i
- (b) ukupna vrijednost prethodnih beskontaktnih elektroničkih platnih transakcija koje su inicirane platnim instrumentom s beskontaktnom funkcijom u razdoblju od datuma posljednje primjene pouzdane autentifikacije klijenta ne prelazi 150 [eura]; ili

- (c) broj uzastopnih beskontaktnih elektroničkih platnih transakcija iniciranih platnim instrumentom opremljenim beskontaktnom funkcijom u razdoblju od posljednje primjene pouzdane autentifikacije klijenta nije veći od pet.”

Glavni postupak i prethodna pitanja

- 31 VKI je udruga osnovana u Austriji, koja je ovlaštena, u skladu s austrijskim zakonodavstvom, sudjelovati u sudskim postupcima radi zaštite interesa potrošača.
- 32 Društvo DenizBank je banka koja obavlja svoje djelatnosti na austrijskom državnom području. U okviru svojih odnosa s klijentima to društvo primjenjuje opće uvjete poslovanja, među ostalim i one koji se odnose na uporabu bankovnih kartica opremljenih NFC tehnologijom. Navedena tehnologija, koja se automatski aktivira kada klijent prvi put upotrijebi karticu, omogućuje plaćanje manjih iznosa, do 25 eura po transakciji, bez umetanja kartice u terminal za plaćanje i bez potrebe unošenja osobnog identifikacijskog broja (u daljnjem tekstu: PIN) na blagajnama koje su za to opremljene. S druge strane, plaćanje viših iznosa odobrava se autentifikacijom pomoću PIN-a.
- 33 Sadržaj odredaba i općih uvjeta koji su relevantni u ovom predmetu može se sažeti kako slijedi:
- odredba 14. konkretno predviđa da se promjene općih uvjeta koji se odnose na debitne kartice klijentu predlažu najkasnije dva mjeseca prije predviđenog datuma njihova stupanja na snagu te da se smatra da je klijent pristao na te promjene, osim ako se tomu izričito nije usprotivio prije tog datuma, uz mogućnost da se klijentu koji je potrošač ponudi slobodni raskid ugovora, o čemu mora biti obaviješten u prijedlogu promjena koje mu upućuje društvo DenizBank;
 - odredba 15. predviđa da društvo DenizBank nije dužno dokazati da su manji iznosi, naplaćeni bez unošenja osobnog koda, dakle posredstvom NFC tehnologije, bili autorizirani, niti da te transakcije nisu posljedica tehničke ili druge pogreške;
 - odredba 16. oslobađa društvo DenizBank njegove odgovornosti i svake obveze naknade u slučaju da vlasnik kartice nije autorizirao takve platne transakcije;
 - odredba 17. određuje da vlasnik bankovnog računa snosi rizik svake zlouporabe njegove kartice za tu vrstu transakcija;
 - odredba 18. navodi da je, u slučaju nestanka platne kartice, primjerice zbog gubitka ili krađe, tehnički nemoguće blokirati karticu za plaćanje manjih iznosa, i da se takve transakcije, čak i nakon blokiranja, mogu i dalje obavljati, do ukupnog iznosa od 75 eura, pri čemu te iznose društvo DenizBank neće nadoknaditi;
 - odredba 19. predviđa da su odredbe koje se odnose na kartične usluge načelno jednako primjenjive i na plaćanje manjih iznosa.
- 34 VKI je 9. kolovoza 2016. podnio Handelsgerichtu Wien (Trgovački sud u Beču, Austrija) tužbu kojom zahtijeva prestanak kako bi se društvu Denizbank, zbog njihove ništetnosti, zabranila uporaba šest prethodno navedenih ugovornih odredaba. Društvo Denizbank prigovorilo je u svoju obranu da je odredba 14. dopuštena i da valja odvojeno razmotriti različite načine plaćanja karticama opremljenima NFC tehnologijom.
- 35 Presudom od 28. travnja 2017. prvostupanjski je sud prihvatio VKI-jevu tužbu. Prvostupanjski je sud ocijenio da je odredba 14. iznimno štetna i da NFC tehnologija nije obuhvaćena odredbama o odstupanjima predviđenima za platne instrumente male vrijednosti, jer se kartica može koristiti i za druge vrste plaćanja, a da se NFC tehnologija sama po sebi ne može smatrati platnim instrumentom.

- 36 Presudom od 20. studenoga 2017. Oberlandesgericht Wien (Visoki zemaljski sud u Beču, Austrija) povodom žalbe djelomično je potvrdio prvostupanjsku presudu. Taj je sud, među ostalim, ocijenio da uporaba NFC tehnologije nije uporaba platnog instrumenta, nego se može poistovjetiti s transakcijama kreditnim karticama izvršenima putem elektroničke pošte ili telefona. U tom pogledu istaknuo je da je NFC tehnologija bila aktivirana automatski, za razliku od „elektroničkog novčanika”, i da kartica opremljena tom tehnologijom nije anonimizirana, nego je istodobno personalizirana i osigurana kodom.
- 37 VKI i društvo Denizbank podnijeli su sudu koji je uputio zahtjev, Oberster Gerichtshofu (Vrhovni sud, Austrija), revizije protiv presude donesene povodom žalbe.
- 38 Taj sud navodi, kao prvo, da je opetovano smatrao da velike promjene uvjeta okvirnog ugovora od strane pružatelja platnih usluga ne mogu biti predmet prešutnog pristanka od strane klijenta, poput onog iz odredbe 14. predmetnih općih uvjeta. Smatra da je takva izmjena protivna članku 52. točki 6. podtočki (a) i članku 54. stavku 1. Direktive 2015/2366, koja je u austrijski pravni poredak doslovno prenesena Zahlungsdienstegesetzom 2018. (Zakon o platnim uslugama iz 2018., BGBl. I, 17/2018), kao i cilju zaštite potrošača iz uvodne izjave 63. te direktive. Dodaje i da, prema njegovu mišljenju, navedenu ugovornu odredbu treba podvrgnuti dodatnoj kontroli, na osnovi Direktive 93/13. Navodi i da je navedenu sudsku praksu, međutim, jedan dio austrijske doktrine kritizirao, tvrdeći, među ostalim, da treba postići ravnotežu između interesa poduzetnika i interesa potrošača, koji bi se, štoviše, mogli okoristiti takvom promjenom.
- 39 Kao drugo, pozivajući se na sudsku praksu Suda, posebice na točke 33. i 35. presude od 9. travnja 2014. T-Mobile Austria (C-616/11, EU:C:2014:242), sud koji je uputio zahtjev ocjenjuje da stvaranje platnog naloga uporabom NFC tehnologije bankovne kartice povezane s određenim bankovnim računom može činiti nepersonalizirani „skup postupaka” i stoga „platni instrument”, u smislu članka 4. točke 14. te direktive.
- 40 Pod pretpostavkom da je to slučaj, sud koji je uputio zahtjev pita, kao treće, može li se plaćanje putem NFC tehnologije takve personalizirane kartice smatrati „anonimnim” korištenjem platnog instrumenta, u smislu članka 63. stavka 1. točke (b) Direktive 2015/2366, ili takva kvalifikacija vrijedi samo kada je plaćanje obavljeno istodobno posredstvom kartice koja nije povezana s individualnim računom i bez ikakvog drugog elementa autentifikacije, poput elemenata definiranih u članku 4. točkama 29. i 30. navedene direktive.
- 41 Kao četvrto, sud koji je uputio zahtjev dvoji, u biti, o tome mora li pružatelj platnih usluga, koji se želi pozvati na odstupanje predviđeno člankom 63. stavkom 1. točkom (a) Direktive 2015/2366, dokazati da se, u pogledu posljednjih dostupnih znanstvenih saznanja, instrument plaćanja ne može blokirati ili da njegova daljnja uporaba ne može biti spriječena. Taj se sud izrazio u korist potvrdnog odgovora, u smislu zaštite potrošača, i vodeći računa o tome da je navedeni pružatelj usluga odgovoran za sigurnosne mjere, u skladu s uvodnom izjavom 91. Direktive 2015/2366. Pojašnjava da u ovom slučaju društvo DenizBank nije osporavalo VKI-jevu tvrdnju da je takvo blokiranje tehnički izvedivo.
- 42 U tim je okolnostima Oberster Gerichtshof (Vrhovni sud) odlučio prekinuti postupak i Sudu uputiti sljedeća prethodna pitanja:
- „1. Treba li članak 52. točku 6. podtočku (a) u vezi s člankom 54. stavkom 1. Direktive [2015/2366], na temelju kojeg se smatra da je korisnik platnih usluga prihvatio promjene uvjeta, osim ako pružatelj platnih usluga prije predloženog datuma njihova stupanja na snagu obavijesti da ne prihvaća promjene, tumačiti na način da se implicitna suglasnost bez ikakvih ograničenja može dogovoriti za sve moguće ugovorne uvjete, čak i s potrošačem?

2. (a) Treba li članak 4. točku 14. Direktive [2015/2366] tumačiti na način da je u slučaju beskontaktno NFC tehnologije personalizirane multifunkcionalne bankovne kartice, kojom se izvršavaju plaćanja male vrijednosti na teret klijentova računa s kojom je ta kartica povezana, riječ o platnom instrumentu?

(b) U slučaju potvrdnog odgovora na pitanje 2.(a):

treba li članak 63. stavak 1. točku (b) Direktive [2015/2366] o odstupanjima u pogledu platnih instrumenata male vrijednosti i elektroničkog novca, tumačiti na način da beskontaktno plaćanje male vrijednosti upotrebom NFC tehnologije personalizirane multifunkcionalne bankovne kartice treba smatrati anonimnom upotrebom platnog instrumenta u smislu odredbe o odstupanju?

3. Treba li članak 63. stavak 1. točku (a) Direktive [2015/2366] tumačiti na način da se pružatelj platnih usluga može pozvati na tu odredbu o odstupanju samo ako može dokazati da, s obzirom na objektivne tehnološke spoznaje, platni instrument ne može biti blokiran ili njegova daljnja uporaba ne može biti spriječena?"

43 Sud je 26. studenoga 2019. uputio, na temelju članka 101. svojeg poslovnika, zahtjev za pojašnjenje sudu koji je uputio zahtjev, pozivajući ga da pojasni razloge zbog kojih bi trebalo smatrati da je Direktiva 2015/2366, kao i austrijsko zakonodavstvo kojom je ona prenesena, primjenjiva *ratione temporis* na glavni postupak, iako je VKI tužbu kojom je pokrenut postupak podnio 9. kolovoza 2016., kada je Direktiva 2007/64 još bila na snazi, a da je izvan snage stavljena 13. siječnja 2018.

44 U svojem odgovoru, koji je tajništvo suda zaprimilo 24. siječnja 2020., sud koji je uputio zahtjev pojasnio je da, s obzirom na to da mu je podnesena tužba sa zahtjevom za zabranu buduće uporabe odredaba koje su predmet glavnog postupka, on mora ocijeniti dopuštenost tih odredaba ne samo u pogledu odredaba koje su bile na snazi u trenutku podnošenja sudske tužbe, nego i u pogledu odredaba koje su primjenjive nakon stavljanja izvan snage Direktive 2007/64.

O prethodnim pitanjima

Prvo pitanje

45 Svojim prvim pitanjem sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li članak 52. točku 6. podtočku (a) Direktive 2015/2366, u vezi s člankom 54. stavkom 1. te direktive, tumačiti na način da se pružatelj platnih usluga, koji je sklopio okvirni ugovor s korisnikom tih usluga, može s njime dogovoriti da se za korisnika smatra da je, pod uvjetima koje predviđa ta odredba, prihvatio promjene okvirnog ugovora, pa i kada korisnik ima svojstvo potrošača, te neovisno o sadržaju ugovornih odredaba na koje tu presumpciju treba primijeniti.

46 Na temelju članka 52. točke 6. podtočke (a) Direktive 2015/2366, države članice osiguravaju da korisniku platnih usluga bude dana informacija o tome da se, ako je tako dogovoreno između stranaka okvirnog ugovora, smatra da je korisnik prihvatio promjene uvjeta tog ugovora koje mu je predložio pružatelj tih usluga u skladu s člankom 54. stavkom 1. navedene direktive, osim ako je prije datuma njihova predloženog stupanja na snagu obavijestio tog pružatelja da ne prihvaća promjene.

47 Valja istaknuti da se presumpcija prešutnog prihvaćanja od strane korisnika platnih usluga, čija primjena je dogovorena s pružateljem tih usluga, odnosi, kao što to proizlazi iz tih odredaba, samo na „promjene” uvjeta okvirnog ugovora, odnosno na izmjene koje ne utječu na uvjete tog okvirnog ugovora u tolikoj mjeri da bi se prijedlog pružatelja usluga u stvarnosti svodio na prijedlog za sklapanje novog ugovora. Na nacionalnom sudu pred kojim je pokrenut spor koji se odnosi na takav prešutni pristanak je da provjeri je li ta potonja pravna mogućnost na pravilan način provedena.

- 48 S druge strane, tekst članka 52. točke 6. podtočke (a) Direktive 2015/2366, u vezi s člankom 54. stavkom 1. te direktive, ne sadržava nikakav navod koji se odnosi na svojstvo korisnika platnih usluga, kao što je to predviđeno prvim pitanjem. Međutim, kada je svojstvo „potrošača”, u smislu članka 4. točke 20. te direktive, odlučujući element, tada to njezine odredbe izričito navode, kao što je to slučaj, među ostalim, u njezinu članku 38.
- 49 Iz toga slijedi da se članak 52. točka 6. podtočka (a) Direktive 2015/2366 primjenjuje kako na korisnike platnih usluga koji imaju svojstvo potrošača, tako i na korisnike koji to svojstvo nemaju.
- 50 Štoviše, iz sadržaja navedenog članka 52. točke 6. podtočke (a), u vezi s člankom 54. stavkom 1., drugim podstavkom, proizlazi da je jedini cilj prve odredbe da postavi zahtjeve u pogledu prethodnog informiranja, a ne da utvrdi sadržaj promjena okvirnog ugovora koje se mogu prešutno prihvatiti, imajući u vidu to da se tim odredbama samo priznaje mogućnost takvih promjena i nalaže potpuna transparentnost s tim u vezi, a da sadržaj tih promjena nije definiran.
- 51 Ta je analiza potkrijepljena kontekstualnim tumačenjem članka 52. točke 6. podtočke (a) Direktive 2015/2366, u vezi s člankom 54. stavkom 1. te direktive.
- 52 Naime, taj članak 52., naslovljen „Informacije i uvjeti”, kao i taj članak 54., naslovljen „Promjene uvjeta okvirnog ugovora”, nalaze se u poglavlju 3. Direktive 2015/2366, koje se odnosi na platne transakcije obuhvaćene tim okvirnim ugovorom, i koje potpada pod glavu III. te direktive, naslovljenu „Transparentnost uvjeta i zahtjevi obavješćivanja za platne usluge”. Iz toga slijedi da su navedeni članci 52. i 54. namijenjeni isključivo propisivanju uvjeta i informacija o kojima pružatelj platnih usluga mora obavijestiti korisnika svojih usluga, a ne određivanju sadržaja međusobnih obveza koje su te osobe ovlaštene preuzeti ugovorom, a čiji je sadržaj uređen odredbama glave IV. te direktive, naslovljene „Prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga”.
- 53 Nadalje, članak 42. Direktive 2015/2366, koji se također nalazi u glavi III. te direktive i koji je naslovljen „Odstupanje od zahtjeva obavješćivanja za platne instrumente male vrijednosti i elektronički novac”, jasno navodi da se navedeni članci 52. i 54. odnose na informacije o platnim uslugama koje njihov pružatelj mora pružiti, osim kada je odstupanje od toga izričito dozvoljeno.
- 54 Osim toga, članak 51. te direktive navodi da pružatelj platnih usluga mora dostaviti informacije i uvjete predviđene člankom 52. te direktive na trajnom nosaču podataka, u jasnom i razumljivom obliku, prije nego što okvirni ugovor ili ponuda postanu obvezujući za potrošača, kako bi potrošač mogao donijeti odluku dobro informiran, kao što to proizlazi iz uvodne izjave 54. navedene direktive.
- 55 Svemu prethodno navedenom ne proturječi teleološko tumačenje članka 52. točke 6. podtočke (a) Direktive 2015/2366, u vezi s člankom 54. stavkom 1. te direktive.
- 56 Doduše, kao što navode sud koji je uputio zahtjev i VKI, uvodna izjava 63. te direktive navodi da bi „[s] ciljem osiguravanja visoke razine zaštite potrošača države članice trebale [...] moći, u interesu potrošača, zadržati ili uvesti ograničenja ili zabrane jednostranih izmjena u uvjetima okvirnog ugovora, na primjer ako nema opravdanog razloga za takvu izmjenu”.
- 57 Međutim, iz članka 107. Direktive 2015/2366 proizlazi da se člankom 52. točkom 6. podtočkom (a) i člankom 54. stavkom 1. te direktive nastoji postići potpuno usklađivanje u području koje te odredbe uređuju, odnosno, s obzirom na njihov sadržaj, u području prethodnog informiranja o prešutnom pristanku na promjene okvirnog ugovora u slučaju suglasja ugovornih strana o tome, i da ni države članice ni pružatelji takvih usluga ne mogu od toga odstupati, osim ako ti pružatelji ne bi odlučili korisnicima svojih usluga dati povoljnije uvjete.

- 58 Prema tome, članak 52. točku 6. podtočku (a) u vezi s člankom 54. stavkom 1. Direktive 2015/2366 ne može se tumačiti, imajući u vidu uvodnu izjavu 63., na način da uvodi ograničenja u vezi sa svojstvom korisnika ili vrstom ugovornih odredaba na koje se odnose takvi sporazumi o promjenama koje je dozvoljeno na prešutan način provesti.
- 59 Istodobno je, u skladu s ustaljenom sudskom praksom, u okviru postupka suradnje s nacionalnim sudovima, uspostavljenog u članku 267. UFEU-a, na Sudu da nacionalnom sudu pruži koristan odgovor koji će mu omogućiti da riješi spor koji se pred njim vodi. U tom smislu, Sud može iz svih podataka koje mu je dostavio nacionalni sud, a osobito iz obrazloženja odluke kojom se upućuje prethodno pitanje, izvesti propise i načela prava Unije koje treba tumačiti uzimajući u obzir predmet glavnog postupka, čak i ako te odredbe navedeni sud nije izričito naveo u pitanjima koja mu je uputio (vidjeti, među ostalim, presude od 19. prosinca 2019., Airbnb Ireland, C-390/18, EU:C:2019:1112, t. 36., kao i od 12. ožujka 2020., Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail d'Alsace-Moselle, C-769/18, EU:C:2020:203, t. 39. i 40.).
- 60 U ovom slučaju, sud koji je uputio zahtjev je u obrazloženju svoje odluke osnovano utvrdio vezu između odredbe 14. općih uvjeta, koji su predmet glavnog postupka, a čiji je sadržaj iznesen u točki 33. ove presude, i odredaba Direktive 93/13 o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima. Nadalje, taj sud ocjenjuje da sporna odredba u praksi može dovesti do jednostrane promjene okvirnog ugovora pomoću presumpcije o prihvaćanju koja je u njoj predviđena, jer korisnici platnih usluga ne analiziraju dovoljno dobro sve posljedice takvih odredaba.
- 61 S tim u vezi, dostatno je utvrditi da je, kada je riječ o korisnicima platnih usluga koji imaju svojstvo „potrošača”, u smislu članka 2. Direktive 93/13, nadzor nad štetnosti odredbe o prešutnom pristanku na promjene okvirnog ugovora, poput one o kojoj je riječ u glavom postupku, uređen odredbama te direktive.
- 62 Naime, iz odredaba direktive 2015/2366, osobito u vezi s njezinom uvodnom izjavom 55., proizlazi da su drugi pravni tekstovi Unije o zaštiti potrošača, poput, među ostalim, Direktive 2011/83, i dalje primjenjivi. U skladu s time, kada korisnik platnih usluga ima svojstvo potrošača, Direktiva 2015/2366 može se primijeniti usporedno s Direktivom 93/13, kako je izmijenjena Direktivom 2011/83, ne dovodeći stoga u pitanje mjere koje su države članice poduzele kako bi prenijele potonju direktivu, koja, u području koje uređuje, samo provodi minimalno usklađivanje i prema tome dopušta usvajanje ili zadržavanje strožih odredaba spojivih s Ugovorom, radi pružanja visoke razine zaštite potrošačima (vidjeti u tom smislu presudu od 2. travnja 2020. Condominio di Milano, via Meda, C-329/19, EU:C:2020:263, t. 33.).
- 63 Članak 3. stavak 1. Direktive 93/13 tako definira u kojoj se mjeri odredba iz ugovora sklopljenog između potrošača i prodavatelja robe ili pružatelja usluga može proglasiti nepoštenom. Stavak 3. tog članka 3. upućuje na prilog navedenoj direktivi, koja sadržava indikativnu listu tih odredaba, među kojima se nalaze, u točki 1. podtočki (j) tog priloga „odredbe čiji su predmet ili svrha [...] davanje mogućnosti prodavatelju robe ili pružatelju usluga da jednostrano izmijeni ugovor bez valjanog razloga predviđenog ugovorom”. Osim toga, članak 6. stavak 1. Direktive 93/13 predviđa da nepoštena odredba, u smislu te direktive, prema nacionalnom pravu nije obvezujuća za potrošača. Članak 8. navedene direktive navodi da države članice mogu u području na koje se ona odnosi, usvojiti ili zadržati strože odredbe od onih koje ta direktiva uvodi, ako su spojive s Ugovorom.
- 64 Na sudu koji je uputio zahtjev je da ispita je li odredba 14. općih uvjeta, koja se odnosi na prešutnu promjenu okvirnog ugovora sklopljenog s potrošačima, o kojoj je riječ u glavnom postupku, nepoštena, te da, u slučaju potrebe, utvrdi posljedice njezine nedopuštenosti, imajući u vidu odredbe Direktive 93/13, a ne članak 52. točku 6. podtočku (a) Direktive 2015/2366, u vezi s njezinim člankom 54. stavkom 1.

- 65 U tom pogledu, valja podsjetiti na to da je Sud presudio, kada je riječ o standardnim odredbama koje omogućuju jednostrano zaključenje ugovora, da te odredbe moraju zadovoljiti zahtjeve dobre vjere, ravnoteže i transparentnosti, koje je postavila Direktiva 93/13 (vidjeti, u tom smislu, presudu od 21. ožujka 2013., RWE Vertrieb, C-92/11, EU:C:2013:180, t. 47.).
- 66 Slijedom toga, na prvo pitanje valja odgovoriti da članak 52. točku 6. podtočku (a) Direktive 2015/2366, u vezi s člankom 54. stavkom 1. te direktive, treba tumačiti na način da propisuje informacije i uvjete koje treba dostaviti pružatelj platnih usluga koji s korisnikom tih usluga želi dogovoriti presumpciju pristanka na promjene okvirnog ugovora koji su zaključili, prema pretpostavkama koje predviđaju te odredbe, ali ne određuje ograničenja u vezi sa svojstvom korisnika ili vrstom ugovornih odredaba koje mogu biti predmet takvog sporazuma, ne dovodeći međutim, kada korisnik ima svojstvo potrošača, u pitanje mogući nadzor nad time jesu li te odredbe poštene, imajući u vidu odredbe Direktive 93/13.

Drugo pitanje, točka (a)

- 67 Svojim drugim pitanjem, točkom (a), sud koji je uputio zahtjev želi saznati treba li članak 4. točku 14. Direktive 2015/2366 tumačiti na način da je NFC tehnologija, kojom je opremljena personalizirana multifunkcionalna kartica koja omogućuje plaćanje manjih iznosa na teret bankovnog računa povezanog s tom karticom, „platni instrument”, kako ga definira ta odredba.
- 68 Članak 4. točka 14. Direktive 2015/2366 definira, za potrebe te direktive, pojam „platni instrument” kao „personalizirani uređaj i/ili skup postupaka dogovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga koji se koriste za iniciranje naloga za plaćanje”.
- 69 Članak 4. točka 23. Direktive 2007/64, koji je formuliran na istovjetan način, definirao je pojam „platni instrument” kao „svaki personalizirani uređaj i/ili skup postupaka dogovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga koje korisnik platnih usluga koristi da bi inicirao nalog za plaćanje”.
- 70 U tom pogledu, valja istaknuti da je u točki 31. presude od 9. travnja 2014., T-Mobile Austria (C-616/11, EU:C:2014:242), koja se odnosi na tumačenje članka 4. točke 23. Direktive 2007/64, Sud prije svega istaknuo da postoji određeno neslaganje između jezičnih verzija te odredbe, kada je riječ o uporabi pridjeva „personalizirani” u vezi sa sintagmom „svaki uređaj” i/ili sintagmom „skup postupaka”, prema navedenim verzijama. Sud je zatim podsjetio, u točki 32. te presude, na ustaljenu sudsku praksu prema kojoj, s jedne strane, odredbe prava Unije treba tumačiti i primjenjivati na ujednačen način, s obzirom na verzije sačinjene na svim jezicima Europske unije i, s druge strane, u slučaju nepodudaranja između različitih jezičnih verzija nekog teksta prava Unije, predmetnu odredbu treba tumačiti u sklopu opće strukture i krajnjeg cilja propisa čiji je ona dio. Naposljetku, u točki 33. navedene presude Sud je smatrao da određeni platni instrument, kako bi u smislu te odredbe bio kvalificiran kao „personaliziran”, pružatelju platnih usluga treba omogućiti provjeru je li nalog za plaćanje inicirao korisnik koji je ovlašten to učiniti.
- 71 Sud je tako ocijenio, u točkama 34. i 35. iste presude, da iz postojanja nepersonaliziranih platnih instrumenata, izričito predviđenih člankom 53. te direktive, koji je postao članak 63. Direktive 2015/2366, nužno proizlazi da pojam „platni instrument” određen u navedenom članku 4. točki 23., može obuhvatiti skup nepersonaliziranih postupaka dogovorenih između korisnika i pružatelja platnih usluga koje korisnik platnih usluga koristi da bi inicirao nalog za plaćanje.
- 72 S obzirom na tu definiciju pojma „platni instrument”, u smislu članka 4. točke 23. Direktive 2007/64, koji je postao članak 4. točka 23. Direktive 2015/2366, treba odgovoriti na drugo pitanje, točku (a), koje je u ovom predmetu postavio sud koji je uputio zahtjev.

- 73 U ovom slučaju, taj sud osnovano ocjenjuje da iz sudske prakse navedene u točkama 70. i 71. ove presude proizlazi da NFC tehnologija multifunkcionalne bankarske kartice povezane s individualnim bankarskim računom, poput one o kojoj je riječ u glavnom postupku, nije „personalizirani uređaj”, u smislu prvog slučaja predviđenog člankom 4. točkom 14. Direktive 2015/2366, jer korištenje navedenom tehnologijom, samo po sebi, ne omogućava pružatelju platnih usluga da provjeri je li nalog za plaćanje inicirao za to ovlašteni korisnik, za razliku od drugih tehnologija te kartice koje traže uporabu personaliziranih sigurnosnih podataka, poput PIN-a ili potpisa.
- 74 Prema tome, sud koji je uputio zahtjev dvoji može li korištenje NFC tehnologijom biti, samo po sebi, nepersonalizirani „skup postupaka”, u smislu drugog uvjeta predviđenog člankom 4. točkom 14. Direktive 2015/2366 i, prema tome, „platni instrument” u svrhu primjene te direktive.
- 75 Kao što to tvrdi nezavisni odvjetnik u točkama 37. do 40. svojeg mišljenja, korištenje NFC tehnologijom bankovne kartice povezane s individualnim bankovnim računom je nepersonalizirani skup postupaka koji je trebao biti dogovoren između korisnika i pružatelja platnih usluga, i koji se koristi za iniciranje naloga za plaćanje, tako da je ta tehnologija „platni instrument”, u smislu članka 4. točke 14. drugog slučaja Direktive 2015/2366.
- 76 Naime, iz spisa podnesenog Sudu proizlazi da se NFC tehnologijom može, nakon što je vlasnik bankovnog računa povezanog s tom karticom, na temelju ugovora zaključenog između pružatelja platnih usluga i tog korisnika, aktivira, koristiti svaki pojedinac, koji se nađe u posjedu te kartice, za plaćanje manjih iznosa na teret tog računa, pod ograničenjem koje taj ugovor dopušta, a da pritom ne mora koristiti personalizirane sigurnosne podatke, svojstvene vlasniku dotičnog računa, u svrhu „autentifikacije”, odnosno „pouzdanе autentifikacije” naloga za plaćanje, u smislu članka 4. točaka 29. do 31. te direktive.
- 77 Valja pojasniti da je NFC tehnologiju, imajući njezine posebnosti u vidu, pravno moguće odvojiti od drugih tehnologija kojima je opremljena bankovna kartica koja joj služi kao nosač, za koje je potrebno korištenje personaliziranim sigurnosnim podacima, osobito za plaćanje iznosa koji premašuju gornju granicu određenu za korištenje NFC tehnologijom. Prema tome, potonja tehnologija, uzeta zasebno, može se kvalificirati kao platni instrument, u smislu članka 4. točke 14. Direktive 2015/2366, te je obuhvaćena materijalnim područjem primjene te direktive.
- 78 Takvo tumačenje može pridonijeti ostvarenju ciljeva kojima teži Direktiva 2015/2366, jer činjenica da je NFC tehnologija na taj način izravno podvrgnuta zahtjevima koje ona postavlja omogućuje ne samo razvoj tog novog platnog sredstva u okviru poštenog tržišnog natjecanja pružatelja platnih usluga, nego i zaštitu korisnika tih usluga, osobito potrošača, u skladu sa smjericama koje daje preambula te direktive, a osobito njezina uvodna izjava 6.
- 79 Slijedom navedenog, na drugo pitanje, točku (a), valja odgovoriti da članak 4. točku 14. Direktive 2015/2366 treba tumačiti na način da je NFC tehnologija, kojom je opremljena personalizirana multifunkcionalna kartica koja omogućuje plaćanje manjih iznosa na teret bankovnog računa povezanog s tom karticom, „platni instrument”, kako ga definira ta odredba.

Drugo pitanje, točka (b)

- 80 Svojim drugim pitanjem, točkom (b), sud koji je uputio zahtjev pita treba li članak 63. stavak 1. točku (b) Direktive 2015/2366 tumačiti na način da beskontaktno plaćanje male vrijednosti upotrebom personalizirane multifunkcionalne bankovne kartice opremljene NFC tehnologijom treba smatrati „anonimnom” upotrebom razmatranog platnog instrumenta u smislu odredbe o odstupanju.

- 81 Na temelju članka 63. stavka 1. točke (b) Direktive 2015/2366, kada je riječ o platnim instrumentima male vrijednosti, poput onih definiranih u uvodnom dijelu tog stavka, pružatelj platnih usluga može se dogovoriti s korisnikom tih usluga o odstupanju od odredaba iz te točke (b), „ako se platni instrument upotrebljava anonimno” ili ako „pružatelj platnih usluga iz drugih razloga koji proizlaze iz platnog instrumenta nije u mogućnosti dokazati da je platna transakcija autorizirana”.
- 82 Sud je istaknuo da iz članka 53. stavka 1. točke (b) Direktive 2007/64, koji je postao članak 63. stavak 1. točka (b) Direktive 2015/2366, proizlazi da se određeni platni instrumenti upotrebljavaju anonimno, u kojem slučaju pružatelji platnih usluga nisu dužni podnijeti dokaz o provjeri autentičnosti transakcije razmotrene u slučaju iz članka 59. te prve direktive, koji je postao članak 72. te druge direktive (presuda od 9. travnja 2014., T-Mobile Austria, C-616/11, EU:C:2014:242, t. 34.).
- 83 Konkretnije, članak 63. stavak 1. točka (b) Direktive 2015/2366 omogućuje pružatelju platnih usluga i korisniku tih usluga da na temelju dogovora odstupe, kao prvo, od članka 72. te direktive, koji pružatelju usluga nalaže da dokaže autentifikaciju i izvršenje platnih transakcija, kao drugo, od članka 73. te direktive, koji utvrđuje načelo odgovornosti pružatelja usluga u slučaju neautoriziranih platnih transakcija i, kao treće, od članka 74. stavaka 1. i 3. navedene direktive, koji djelomično odstupa od navedenog načela predviđajući mjeru u kojoj platitelj može biti obvezan, do iznosa od 50 eura, snositi gubitke povezane s takvim transakcijama, osim ako je do transakcija došlo nakon obavijesti pružatelju o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta.
- 84 Valja naglasiti da, zbog svojeg derogativnog karaktera, članak 63. stavak 1. točku (b) te direktive treba tumačiti usko.
- 85 Kao što su to naveli sud koji je uputio zahtjev i Komisija, iz sadržaja navedenog članka 63. stavka 1. točke (b), u vezi s odredbama koje on navodi, proizlazi da dva slučaja u kojima se odstupanje može primijeniti imaju zajedničku karakteristiku, a to je objektivna nemogućnost pružatelja platnih usluga da utvrdi da je platna transakcija pravilno autorizirana, bilo zbog anonimne uporabe dotičnog platnog instrumenta, bilo zbog „drugih razloga koji proizlaze [iz tog platnog instrumenta]”.
- 86 U ovom slučaju, kada je riječ o pitanju može li se plaćanje izvršeno pomoću NFC tehnologije personalizirane multifunkcionalne bankovne kartice kvalificirati kao „anonimno”, u smislu članka 63. stavka 1. točke (b) Direktive 2015/2366, valja voditi računa o sljedećim okolnostima.
- 87 S jedne strane, razmatrana kartica je „personalizirana” kada je povezana s bankovnim računom određenog klijenta, odnosno „platitelja”, kako je definiran u članku 4. točki 8. te direktive, i kada se taj račun tereti za platnu transakciju izvršenu korištenjem NFC tehnologije. S druge strane, za platnu transakciju te vrste, koja je ograničena na iznose male vrijednosti, potreban je, jednom kada klijent aktivira tu uslugu, isključivo posjed te kartice, a ne autentifikacija na temelju uporabe osobnih sigurnosnih podataka, poput PIN-a ili potpisa. Iz potonje okolnosti proizlazi da svaki pojedinac, koji ima pristup navedenoj kartici, može unutar dopuštenog ograničenja izvršiti takvu platnu transakciju, pa i bez pristanka vlasnika računa, u slučaju gubitka, krađe ili zlouporabe kartice.
- 88 U tom kontekstu, valja razlikovati identifikaciju vlasnika računa terećenja, koja izravno proizlazi iz personalizacije dotične kartice, od autorizacije platne transakcije, koju eventualno daje taj vlasnik, koja se ne može potvrditi jednostavnom uporabom kartice kada se dotično plaćanje obavlja pomoću NFC tehnologije. Naime, o postojanju vlasnikova pristanka na takvu platnu transakciju ne može se zaključiti na temelju pukog posjeda fizičke kartice opremljene takvom tehnologijom.
- 89 Prema tome, korištenje NFC tehnologijom u svrhu plaćanja manjih iznosa je „anonimno” korištenje, u smislu članka 63. stavka 1. točke (b) te direktive, čak i ako je kartica opremljena tom tehnologijom povezana s bankovnim računom konkretnog klijenta. Naime, u takvoj situaciji, pružatelj platnih usluga objektivno ne može identificirati osobu koja je na taj način platila i, prema tome, provjeriti, odnosno dokazati da je transakciju na valjani način autorizirao vlasnik računa.

- 90 Kao što to tvrdi društvo DenizBank, to je tumačenje potkrijepljeno ciljevima Direktive 2015/2366, koji se sastoje od „omogućavanja razvoja načina plaćanja koji su prilagođeni korisniku i pristupačni za plaćanja niskog rizika, kao što su beskontaktna plaćanja male vrijednosti na prodajnom mjestu”, kako je navedeno u uvodnoj izjavi 96. te direktive, i olakšavanja širenja tržišta „novim sredstvima plaćanja [i osiguravanja visoke razine] zaštite potrošača pri uporabi tih usluga platnog prometa”, kako navodi uvodna izjava 6. te direktive. Također, uvodna izjava 81. te direktive navodi da bi „[p]latni instrumenti male vrijednosti trebali [...] biti jeftina alternativa jednostavna za uporabu u slučaju robe i usluga niske cijene te se ne bi trebali preopteretiti pretjeranim zahtjevima” pojašnjavajući da bi „korisnici platnih usluga trebali [...] imati primjerenu zaštitu”. Naime, u interesu je ne samo pružatelja platnih usluga, nego i klijenta, da raspolaže, potonji ako to želi i ako je dovoljno zaštićen, platnim sredstvima koja su inovativna, brza i jednostavna za korištenje, poput NFC tehnologije.
- 91 Nadalje, to je tumačenje članka 63. stavka 1. točke (b) Direktive 2015/2366 u skladu s općom strukturom navedene direktive, jer se, u pogledu ciljeva koje ona postavlja, za klijenta koji je odabrao uporabu jednostavnog platnog instrumenta kod kojeg nije potrebna identifikacija za manja plaćanja, poput NFC tehnologije, mora smatrati da je prihvatio mogućnost da će biti izložen učincima dogovorenih ograničenja odgovornosti pružatelja, dopuštenih tom odredbom.
- 92 Naime, zakonodavac Unije, ograničavajući, kao što to proizlazi iz uvodnog dijela navedenog stavka 1., iznos financijskih gubitaka koje klijent potencijalno može snositi, osigurava, prema člancima te direktive u vezi s uvodnim izjavama navedenima u točki 90. ove presude, ravnotežu između prednosti i rizika koje taj instrument nosi sa sobom, posebice za korisnike koji imaju svojstvo potrošača.
- 93 Stoga na drugo pitanje, točku (b), valja odgovoriti da članak 63. stavak 1. točku (b) Direktive 2015/2366 treba tumačiti na način da beskontaktno plaćanje male vrijednosti upotrebom personalizirane multifunkcionalne bankovne kartice opremljene NFC tehnologijom treba smatrati „anonimnom” upotrebom razmatranog platnog instrumenta u smislu te odredbe o odstupanju.

Treće pitanje

- 94 Svojim trećim pitanjem sud koji je uputio zahtjev pita, u biti, treba li članak 63. stavak 1. točku (a) Direktive 2015/2366 tumačiti na način da pružatelj platnih usluga, koji se namjerava pozvati na odstupanje predviđeno tom odredbom, ne može samo istaknuti da se platni instrument ne može blokirati ili da se njegova daljnja uporaba ne može spriječiti, kada se, s obzirom na dostupna objektivna tehnička saznanja, takva nemogućnost ne može utvrditi.
- 95 Na temelju članka 63. stavka 1. točke (a) Direktive 2015/2366, kada je riječ o platnim instrumentima male vrijednosti, kako su definirani u uvodnom dijelu navedenog stavka, pružatelj platnih usluga može se dogovoriti s korisnicima svojih platnih usluga da se neke njihove međusobne obveze neće primjenjivati, odnosno one koje proizlaze iz odredaba točke (a), „ako platni instrument” koji je predmet okvirnog ugovora „ne može biti blokiran” ili „daljnja uporaba [tog instrumenta] ne može biti spriječena”.
- 96 Iz sadržaja tog članka 63. stavka 1. točke (a) jasno proizlazi da je provedba tog derogatornog sustava uvjetovana utvrđenjem nemogućnosti, koja je svojstvena predmetnom platnom instrumentu, da ga se blokira ili da se spriječi njegova daljnja uporaba.
- 97 Isto tako, članak 53. stavak 1. točka (a) Direktive 2007/64, kojoj odgovara članak 63. stavak 1. točka (a) Direktive 2015/2366, predviđali su da se odstupanje koje su ustanovili primjenjuje u konkretnom slučaju kada „platni instrument ne može biti blokiran ili njegovo daljnje korištenje spriječeno”.

- 98 Prema tome, pružatelju platnih usluga koji se želi koristiti mogućnošću iz članka 63. stavka 1. točke (a) Direktive 2015/2366 nije dovoljno, kako bi se oslobodio svojih obveza, da u okvirnom ugovoru o dotičnom platnom instrumentu samo navede da ne može blokirati taj instrument ili spriječiti njegovo daljnje korištenje. Taj pružatelj mora utvrditi, uz obvezu da o tome dostavi dokaz u slučaju spora, da navedeni instrument, zbog tehničkih razloga, ni na koji način nije moguće blokirati ili da nije moguće spriječiti njegovu daljnju uporabu. Ako sud pred kojim se taj spor vodi ocijeni da je, vodeći računa o dostupnim objektivnim znanstvenim spoznajama, materijalno moguće blokirati taj instrument ili spriječiti takvu uporabu, ali da se pružatelj usluga takvim spoznajama nije koristio, tada se u njegovu korist ne može primijeniti navedeni članak 63. stavak 1. točka (a).
- 99 To tumačenje sadržaja članka 63. stavka 1. točke (a) Direktive 2015/2366 potkrijepljeno je kako sustavnim, tako i teleološkim tumačenjem navedene odredbe.
- 100 Kada je riječ o općoj strukturi Direktive 2015/2366, valja podsjetiti na to da članak 63. stavak 1. točka (a) te direktive omogućuje pružatelju platnih usluga i korisniku tih usluga da dogovorom odstupe od primjene obveza koje proizlaze, kao prvo, iz članka 69. stavka 1. točke (b) te direktive, koji obvezuje korisnika da bez odgode obavijesti pružatelja o gubitku, krađi, zlouporabi ili svakoj neovlaštenoj uporabi dotičnog platnog instrumenta, kao drugo, iz članka 70. stavka 1. točaka (c) i (d) te direktive, koji pružatelju platnih usluga nalažu da korisniku pruži mogućnost slanja te obavijesti bez naknade ili da traži prekid blokade navedenog instrumenta te, kao treće, iz članka 74. stavka 3. navedene direktive, koji oslobađa platitelja financijskih posljedica uporabe instrumenta koji je izgubljen, ukraden ili zlorabljen, nastalih nakon tako predviđene obavijesti, osim ako je djelovao s namjerom prijevare.
- 101 S obzirom na to da članak 63. stavak 1. točka (a) Direktive 2015/2366 uvodi iznimku od pravila koja proizlaze iz drugih odredaba navedenih u prethodnoj točki, taj članak treba tumačiti usko, tako da uvjeti njegove primjene ne mogu biti oblikovani na način da dovedu do ukidanja tereta dokazivanja, koji mora biti na osobi koja se na tu iznimku poziva, i stoga do oslobađanja te osobe od štetnih posljedica koje mogu proizaći iz primjene navedenih pravila.
- 102 Kada je riječ o ciljevima Direktive 2015/2366, iz, među ostalim, uvodnih izjava 6., 53. i 63. te direktive proizlazi da se njome štite korisnici platnih usluga, a osobito nudi viša razina zaštite korisnicima koji imaju svojstvo potrošača (vidjeti, kada je riječ o Direktivi 2007/64, presude od 25. siječnja 2017., BAWAG, C-375/15, EU:C:2017:38, t. 45., i od 2. travnja 2020., PrivatBank, C-480/18, EU:C:2020:274, t. 66.).
- 103 Osim toga, u skladu s uvodnom izjavom 91. Direktive 2015/2366, pružatelji takvih usluga odgovorni su za sigurnosne mjere, koje trebaju biti razmjerne sigurnosnim rizicima na koje se odnose te, konkretno, moraju uspostaviti okvir s prikladnim mjerama ublažavanja rizika i održavati djelotvorne postupke upravljanja incidentima, u skladu s člankom 95. te direktive. Iako se čini da uvodna izjava 96. navedene direktive donekle ublažava te obveze u odnosu na „beskontaktna plaćanja male vrijednosti na prodajnom mjestu”, ona ipak ne dovodi u pitanje načelo odgovornosti pružatelja platnih usluga u području sigurnosti, navodeći da bi „u regulatornim tehničkim standardima trebalo [...] odrediti izuzeća od primjene sigurnosnih zahtjeva”, kako to predviđa članak 98. iste direktive. Članci 2. i 11. Delegirane uredbe 2018/389, u vezi s uvodnim izjavama 9. i 11. te uredbe, tako utvrđuju mjeru u kojoj navedeni pružatelji mogu odstupiti od pravila o pouzdanoj autentifikaciji za takva beskontaktna plaćanja.
- 104 Kao što to pak ističe nezavisni odvjetnik u točkama 60. i 61. svojeg mišljenja, ako bi se pružatelj platnih usluga mogao osloboditi svoje obveze jednostavno navodeći da ne može blokirati platni instrument ili spriječiti njegovu daljnju uporabu, tada bi on lako mogao, dajući tehnički osrednju ponudu, prebaciti rizik odgovornosti za neautorizirane platne transakcije na korisnike svojih usluga. Takav prijenos rizika i štetne posljedice koje iz njega proizlaze ne bi bile u skladu ni s ciljem zaštite korisnika platnih

usluga, konkretnije potrošača, ni s pravilom prema kojem pružatelj platnih usluga preuzima odgovornost poduzeti odgovarajuće sigurnosne mjere, koji, i jedan i drugi, čine temelje sistema uvedenog Direktivom 2015/2366.

- 105 Tako prihvaćeno tumačenje članka 63. stavka 1. točke (a) Direktive 2015/2366 ne može biti dovedeno u pitanje argumentima društva DenizBank prema kojima ta analiza šteti razvoju novih komercijalnih modela u području platnih usluga, koje se odnose na manje iznose, i krši slobodu pružatelja usluga da ponude platnu karticu uz jednostavnu napomenu da je se, iz bilo kojeg razloga, ne može blokirati. Naime, ti su argumenti protivni ne samo sadržaju te odredbe, nego i općoj strukturi te direktive i ciljevima koje taj propis, kojeg je ta odredba dio, predviđa.
- 106 Prema tome, na treće pitanje valja odgovoriti da članak 63. stavak 1. točku (a) Direktive 2015/2366 treba tumačiti na način da pružatelj platnih usluga, koji se namjerava pozvati na odstupanje predviđeno tom odredbom, ne može samo istaknuti da se platni instrument ne može blokirati ili da se njegova daljnja uporaba ne može spriječiti, kada se, s obzirom na dostupna objektivna tehnička saznanja, takva nemogućnost ne može utvrditi.

O ograničenju vremenskih učinaka ove presude

- 107 U svojim pisanim očitovanjima, društvo DenizBank je podnijelo zahtjev da Sud, u biti, ograniči vremenske učinke svoje presude, konkretno, ako presudi da NFC tehnologija iz personalizirane multifunkcijske kartice nije „platni instrument”, u smislu članka 4. točke 14. Direktive 2015/2366. U prilog tom zahtjevu, navodi znatne financijske učinke do kojih bi ta presuda mogla dovesti i činjenicu da su dotična poduzeća mogla legitimno očekivati drukčije tumačenje.
- 108 U tom pogledu, valja podsjetiti na to da Sud, u skladu s ustaljenom sudskom praksom, samo iznimno može, primjenom općeg načela pravne sigurnosti, koje je sastavni dio pravnog poretka Unije, biti potaknut da ograniči mogućnost da se zainteresirane osobe pozivaju na odredbu koju je protumačio, zbog dovođenja u pitanje pravnih odnosa ustanovljenih u dobroj vjeri. Da bi se takvo ograničenje moglo uvesti, moraju se ispuniti dva temeljna kriterija, a to su dobra vjera zainteresiranih osoba i opasnost od ozbiljnih poremećaja (vidjeti, među ostalim, presude od 10. srpnja 2019., WESTbahn Management, C-210/18, EU:C:2019:586, t. 45., kao i od 3. listopada 2019., Schuch-Ghannadan, C-274/18, EU:C:2019:828, t. 61. i navedenu sudsku praksu).
- 109 Nadalje, valja istaknuti da je zahtjev društva Denizbank podnesen samo za slučaj da Sud niječno odgovori na drugo pitanje, točku (a), što se nije zbilo. U svakom slučaju, društvo DenizBank nije podnijelo nijedan konkretan i precizan element na temelju kojeg bi se utvrdila osnovanost njegova zahtjeva, jer samo ističe općenite argumente.
- 110 Stoga nije potrebno vremenski ograničiti učinke ove presude.

Troškovi

- 111 Budući da ovaj postupak ima značaj prethodnog pitanja za stranke glavnog postupka pred sudom koji je uputio zahtjev, na tom je sudu da odluči o troškovima postupka. Troškovi podnošenja očitovanja Sudu, koji nisu troškovi spomenutih stranaka, ne nadoknađuju se.

Slijedom navedenog, Sud (prvo vijeće) odlučuje:

- 1. Članak 52. točku 6. podtočku (a) Direktive (EU) 2015/2366 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o platnim uslugama na unutarnjem tržištu, o izmjeni direktiva 2002/65/EZ, 2009/110/EZ i 2013/36/EU te Uredbe (EU) br. 1093/2010 i o stavljanju izvan**

snage Direktive 2007/64/EZ, u vezi s člankom 54. stavkom 1. te direktive, treba tumačiti na način da propisuje informacije i uvjete koje treba dostaviti pružatelj platnih usluga koji s korisnikom tih usluga želi dogovoriti presumpciju pristanka na promjene okvirnog ugovora koji su zaključili, prema pretpostavkama koje predviđaju te odredbe, ali ne određuje ograničenja u vezi sa svojstvom korisnika ili vrstom ugovornih odredaba koje mogu biti predmet takvog sporazuma, ne dovodeći međutim, kada korisnik ima svojstvo potrošača, u pitanje mogući nadzor nad time jesu li te odredbe poštene, imajući u vidu odredbe Direktive Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima.

2. Članak 4. točku 14. Direktive 2015/2366 treba tumačiti na način da je tehnologija komunikacije bliskog polja (*Near Field Communication*), kojom je opremljena personalizirana multifunkcionalna kartica koja omogućuje plaćanje manjih iznosa na teret bankovnog računa povezanog s tom karticom, „platni instrument”, kako ga definira ta odredba.
3. Članak 63. stavak 1. točku (b) Direktive 2015/2366 treba tumačiti na način da beskontaktno plaćanje male vrijednosti upotrebom personalizirane multifunkcionalne bankovne kartice opremljene tehnologijom komunikacije bliskog polja (*Near Field Communication*) treba smatrati „anonimnom” upotrebom razmatranog platnog instrumenta u smislu te odredbe o odstupanju.
4. Članak 63. stavak 1. točku (a) Direktive 2015/2366 treba tumačiti na način da pružatelj platnih usluga, koji se namjerava pozvati na odstupanje predviđeno tom odredbom, ne može samo istaknuti da se platni instrument ne može blokirati ili da se njegova daljnja uporaba ne može spriječiti, kada se, s obzirom na dostupna objektivna tehnička saznanja, takva nemogućnost ne može utvrditi.

Potpisi