



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR REVOLUT BANK UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-07-02 Nr. 429-234
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X.X. (toliau – pareiškėja) ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko sprendimo nepradėti lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūros nesuteiktų paslaugų pagrindu. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas laikėsi ginčui aktualių VISA produktų ir paslaugų taisyklių vadove² (toliau – VISA taisyklės) sąlygų ir nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. kovo 28 d. pareiškėja banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos VISA (toliau – VISA organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) prekybininkui *Flydubai* (toliau – Gavėjas) atliko 1 106,49 Eur mokėjimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2026 m. birželio 8 d. pareiškėja bankui pateikė lėšų grąžinimo prašymą nesuteiktų paslaugų pagrindu (toliau – Prašymas). Prašyme pareiškėja nurodė, kad įsigijo skrydžio, kuris buvo atšauktas, bilietus, tačiau pinigai nebuvo grąžinti.

2026 m. birželio 9 d. bankas pareiškėją informavo, kad įvertinęs Gavėjo atsakymą nusprendė, kad nėra pagrindo grąžinti lėšų, todėl pareiškėjos prašymas buvo atmestas.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką grąžinti pilną Ginčijamo mokėjimo sumą – 1 106,49 EUR.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja teigia, kad bankas turėjo tenkinti pareiškėjos Prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros, nes bankas netinkamai nustatė faktines aplinkybes (laikė, jog pareiškėja pati atšaukė skrydį).

Bankas nurodo, kad lėšų grąžinimo procedūra buvo inicijuota, tačiau, Gavėjui pateikus paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus, buvo nustatyta, kad už atšauktą skrydį pareiškėjai buvo suteikta sutartyje numatyta kompensacija – kuponas. Banko teigimu, tokia kompensavimo forma buvo numatyta bilietų įsigijimo sąlygose, su kuriomis pareiškėja sutiko prieš įsigydama bilietus, todėl nebuvo pagrindo tęsti lėšų grąžinimo procedūros.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo

¹ Santraukoje pateikiami tik trumpi bendrinio pobūdžio nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimai. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

² Angl. *Chargeback Guide*.

reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bankas pagrįstai atsisakė tęsti lėšų grąžinimo procedūrą Prašymo pagrindu.***

Pažymėtina, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal VISA taisykles procedūra, taigi banko veiksmus, ginčijant VISA organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja VISA taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo pagrindai, jų taikymo sąlygos ir tvarka.

Bankas, kaip kortelės leidėjas, pagal VISA taisykles vykdomame lėšų grąžinimo procese veikia kaip tarpininkas tarp kortelės turėtojo ir prekybininko, kuriam atliekamas mokėjimas. Kortelės leidėjas turi ne tik teisę inicijuoti ir vykdyti lėšų grąžinimo procesus, tačiau turi ir pareigą veikti, griežtai laikantis VISA taisyklių nuostatų.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjos bankui pateiktame Prašyme nurodytas lėšų grąžinimo pagrindas – nesuteikta paslauga (angl. *Services Not Received*)³.

Įvertinus ginčo aplinkybes ir VISA taisyklių nuostatas, konstatuotina, kad Bankas pagrįstai atsisakė toliau tęsti lėšų grąžinimo procedūrą, nes Gavėjo pateikti duomenys patvirtino, jog už atšauktą skrydį Pareiškėjai buvo suteikta bilietų įsigijimo sąlygose numatyta kompensacija – vienerius metus galiojantis oro linijų kuponas⁴.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas veikė netinkamai, atsisakydamas pradėti lėšų grąžinimo procedūrą Prašymo pagrindu, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁵.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos X.X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Finansinių paslaugų ginčų nagrinėjimo skyriaus
vadovas, pavaduojantis departamento direktorių

Laurynas Lipskis

³ VISA taisyklių 744-753 psl.

⁴ <https://www.flydubai.com/en/information/policies/disruptions-policy>

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.