LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2026-11-10 Nr. 429-485
Vilnius

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

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl banko sprendimo nepradėti lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūros pagal aprašymo neatitikusių paslaugų kategoriją. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas laikėsi ginčui aktualių VISA pagrindinių taisyklių ir *VISA* produktų ir paslaugų taisyklių[2] *(toliau – VISA taisyklės) sąlygų ir pagrįstai atsisakė pradėti lėšų grąžinimo procedūrą nesant VISA taisyklėse nustatyto mokėjimo ginčijimo pagrindo, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.*

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. rugsėjo 12 d. pareiškėjas, naudodamasis banko išduota *VISA* organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortele, atliko 1 732,67 DKK (1 368 BRL) mokėjimą lėšų gavėjui *Booking.com* (toliau – ginčijamas mokėjimas).

2026 m. spalio 15 d. banke buvo užregistruotas pareiškėjo prašymas inicijuoti ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo procedūrą pagal aprašymo neatitikusios arba nekokybiškos prekės ar paslaugos[3] kategoriją. Pareiškėjas teigė, kad apgyvendinimo paslauga neatitiko aprašymo, nes tiesiai po užsakytu nameliu vyko statybos darbai, visos viešnagės metu kas dieną po kelis kartus dingdavo vanduo, todėl nebuvo galima nusiprausti ar naudotis tualetu, o pasiūlyta alternatyva persikelti dėl nepatogaus laiko buvo nepraktiška.

Bankas, įvertinęs pareiškėjo pateiktą informaciją, nenustatė pagrindo inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą, nes paslaugomis buvo visiškai pasinaudota, ir apie tai informavo pareiškėją.

Pareiškėjas su banko sprendimu nesutiko ir tą pačią dieną pateikė jam skundą, tačiau 2026 m. spalio 26 d. atsakymu bankas informavo, kad skundo netenkins, ir paaiškino, kad pagal *VISA* taisykles, pasinaudojus paslauga, už kurią atliktas ginčijamas mokėjimas, lėšų grąžinimo procedūra negalima.

Ginčo reikalavimai

Iš naujo įvertinti banko sprendimą nepradėti lėšų grąžinimo procedūros ir grąžinti 1 732,67 DKK arba, įvertinus aplinkybes, atitinkamą šios sumos dalį.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas paaiškino, kad apgyvendinimo paslauga, suteikta *Canto do Mar – Atins,* neatitiko skelbime pateikto aprašymo, nes šalia namelio vyko statybos darbai, apie juos skelbime nebuvo nurodyta, o viešnagės metu kelis kartus visiškai nebuvo vandens. Pareiškėjas nurodė apie šias aplinkybes informavęs apgyvendinimo paslaugos teikėją, šis jas pripažino. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad *Booking.com* platforma pasiūlė 205,20 BRL kelionės kreditų, tačiau pareiškėjas su tokiu pasiūlymu nesutiko, nes pageidauja pinigų grąžinimo. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad

---

[1] Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. 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. *VISA Core Rules and VISA Product and Service Rules.*

[3] Angl. *Not as Dexribed or Defective Merchandise / Services*.

bankas atsisakė inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą, motyvuodamas tuo, kad pareiškėjas pasinaudojo apgyvendinimo paslauga.

Bankas laikėsi savo pozicijos ir pakartotinai paaiškino, kad, pagal *VISA* taisykles, lėšų grąžinimo procedūra tuo pagrindu, kad paslauga neatitiko aprašymo, taikoma tik tai daliai, kurią kortelės turėtojas faktiškai atšaukė ir kuria nepasinaudojo. Kadangi visa pareiškėjo viešnagė (nuo 2026 m. rugsėjo 18 iki 21 d.) buvo išnaudota ir pareiškėjas neišvyko anksčiau laiko, pagal *VISA* taisykles, neliko ir nepanaudotos paslaugos dalies, dėl kurios bankas galėtų inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą. Be to, bankas nurodė, kad jis šiuo atveju tėra ginčijamą mokėjimą atlikusi įstaiga ir neturi teisės vertinti viešbučio trūkumų ar priteisti nuostolių atlyginimo.

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 reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42^1 straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo 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 pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ***ar bankas pagrįstai atsisakė pareiškėjo pateikto prašymo pagrindu inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą.***

Pažymėtina, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmus, ginčijant *VISA* organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja *VISA* taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Bankas, kaip kortelės leidėjas, pagal *VISA* taisykles vykdomame lėšų grąžinimo procese veikia kaip tarpininkas tarp kortelės turėtojo ir kitos mokėjimo operacijoje dalyvaujančios šalies. Kortelės leidėjas turi ne tik teisę inicijuoti ir vykdyti lėšų grąžinimo procesus, tačiau turi ir pareigą veikti, griežtai laikydamasis *VISA* taisyklių nuostatų. *VISA* taisyklėse[4] yra nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas gali inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą ir (arba) kitus su ja susijusius veiksmus tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija ir (arba) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina šiose taisyklėse nustatytus reikalavimus. Taigi, *VISA* organizacija ne tik suteikia bankui, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėtojo prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą atitinka *VISA* taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių lėšų grąžinimo prašymų.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjas prašymą dėl lėšų grąžinimo pateikė teigdamas, kad apgyvendinimo paslauga neatitiko skelbime pateikto aprašymo ir buvo netinkamos kokybės. Tokios aplinkybės iš esmės galėtų būti vertinamos pagal *VISA* taisyklių 11.11.4 papunktyje įtvirtintą aprašymo neatitikusios arba nekokybiškos prekės ar paslaugos kategoriją, žymimą 13.3 numeriu.

Pagal *VISA* taisyklių 11.11.4.1 papunktį, ši ginčo kategorija gali būti taikoma, kai suteiktos paslaugos neatitiko mokėjimo metu pateikto aprašymo arba kortelės turėtojas ginčija gautų paslaugų kokybę. Taigi, pareiškėjo nurodomos aplinkybės apie skelbime nenurodytus statybos darbus prie apgyvendinimo vietos bei viešnagės metu kilusius vandens tiekimo sutrikimus pagal savo pobūdį atitinka ginčo esmę.

Vis dėlto, pagal *VISA* taisyklių 11.11.4.2 papunktį, ginčijama suma šioje kategorijoje gali apimti tik nepanaudotą atšauktos paslaugos dalį. Be to, prieš pradedant lėšų grąžinimo procedūrą kortelės turėtojas turi bandyti išspręsti ginčą su paslaugos teikėju ir paslauga turi būti atšaukta, o jeigu paslauga jau suteikta – kortelės turėtojas turi prašyti paslaugos teikėjo suteikti kreditą.

---

[4] Citata iš VISA taisyklių: „*An Issuer must not process invalid Disputes and must conduct an adequate due diligence review of the Dispute to ensure compliance with the VISA Rules*.“

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas apgyvendinimo paslauga naudojosi visą rezervuotą laikotarpį – nuo 2026 m. rugsėjo 18 d. iki rugsėjo 21 d. Pareiškėjas nenurodė, kad dėl nustatytų trūkumų būtų nutraukęs viešnagę ar atsisakęs nepanaudotos apgyvendinimo paslaugos dalies. Nors pareiškėjas kreipėsi į apgyvendinimo paslaugos teikėją ir prašė kompensacijos, tai nekeičia aplinkybės, kad nepanaudotos ir atšauktos paslaugos dalies nebuvo.

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas apgyvendinimo paslauga pasinaudojo visa apimtimi, pagal *VISA* taisyklių 13.3 ginčo kategoriją pareiškėjas negalėjo ginčyti nei visos mokėjimo sumos, nei jos dalies, todėl bankas pagrįstai nusprendė nepradėti ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo procedūros pagal *VISA* taisykles.[5]

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas, nuspręsdamas nepradėti lėšų grąžinimo procedūros, veikė netinkamai, 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį[6].

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 pareiškėjo 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.

Direktorius Arūnas Raišutis

[5] Pažymėtina, kad ši išvada nepaneigia pareiškėjo teisės tiesiogiai su apgyvendinimo paslaugos teikėju ar per *Booking.com* spręsti klausimą dėl galimos kompensacijos už netinkamos kokybės paslaugą.

[6] 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.