LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2026-11-17 Nr. 429-505
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 pagal atšauktų paslaugų kategoriją pradėtą lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūrą pripažinti pralaimėta. 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 pripažino lėšų grąžinimo procedūrą pralaimėta, nes nebuvo nustatytas VISA taisyklėse įtvirtintas pagrindas tenkinti pareiškėjo reikalavimą, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.*

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. rugpjūčio 26 d. pareiškėjas, naudodamasis banko išduota *VISA* organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortele, atliko 2 203,20 Eur mokėjimą lėšų gavėjui *Gotogate* už oro linijų bendrovės *Austrian Airlines* skrydžių iš Vienos į Monrealį ir atgal bilietus (toliau – ginčijamas mokėjimas).

2026 m. rugpjūčio 29 d. banke buvo užregistruotas pareiškėjo prašymas inicijuoti ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo procedūrą pagal atšauktų paslaugų kategoriją. Pareiškėjas teigė, kad įsigytais skrydžio bilietais nepasinaudojo, nes negalėjo užsiregistruoti skrydžiui oro uoste, kadangi jo viza dar nebuvo išduota ir nebuvo matoma atitinkamose sistemose. Pareiškėjo teigimu, lėšų gavėjas (kelionių agentūra) jam pasiūlė grąžinti tik 50 Eur už skrydžio atšaukimą ir nurodė kreiptis į oro linijų bendrovę, o oro linijų bendrovė bilietą atšaukė ir nurodė pateikti prašymą grąžinti lėšas internetu, tačiau vėliau vėl patarė kreiptis į kelionių agentūrą. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad paslaugą atšaukė pats.

Bankas gauto prašymo pagrindu inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą pagal VISA taisykles, gavo lėšų gavėjo atsakymą, jį įvertino ir 2026 m. spalio 15 d. informavo pareiškėją, kad lėšų grąžinimo prašymas yra nepagrįstas ir ginčijamo mokėjimo lėšos nebus grąžintos.

2026 m. spalio 14–15 d. pareiškėjas kreipėsi į banko klientų aptarnavimo skyrių per *Revolut* programėlės gyvo pokalbio funkciją, teigė nesutinkantis su lėšų gavėjo pozicija, pateikė papildomus dokumentus, be kita ko, susirašinėjimo su oro linijų bendrove ekrano nuotraukas.

2026 m. spalio 15 d. bankas užregistravo pareiškėjo formalų skundą dėl lėšų grąžinimo, tačiau 2026 m. spalio 28 d. atsakymu informavo pareiškėją, kad jo skundo netenkins.

Ginčo reikalavimai

Grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas (2 203,20 Eur).

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodė, kad negalėjo pasinaudoti užsakytomis skrydžių paslaugomis, tačiau nepavyko atgauti už jas sumokėtų lėšų. Pareiškėjas teigia bankui pateikęs susirašinėjimą su *Austrian Airlines*, pagrindžiantį, kad jis sutiko su oro vežėjo pasiūlymu atšaukti skrydžius. Vis dėlto lėšų grąžinimo procedūra nebuvo sėkminga, nes nebuvo pateikta skrydžių atšaukimo įrodymų.

---

[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.*

Pareiškėjas teigė, kad bankas nepaaiškino, ar jo pateiktas susirašinėjimas buvo perduotas kortelių sistemoje nagrinėjant lėšų grąžinimo prašymą. Be to, pareiškėjas nurodė, kad bankas iš pradžių informavo apie galimybę pateikti papildomus įrodymus, tačiau vėliau nurodė, kad lėšų grąžinimo procedūra jau buvo galutinai užbaigta.

Bankas laikėsi savo pozicijos ir pakartotinai paaiškino, kad atšauktų paslaugų pagrindu pradėta lėšų grąžinimo procedūra pagrįstai buvo pripažinta pralaimėta. Banko teigimu, prekybininkas (lėšų gavėjas) pateikė įrodymus, kad pareiškėjas, sužinojęs apie negrąžinamo bilieto sąlygas, atsisakė atšaukti užsakymą ir nusprendė kreiptis tiesiogiai į oro vežėją. Pasak banko, pareiškėjo pateiktas susirašinėjimas su *Austrian Airlines* patvirtina skrydžių atšaukimą oro vežėjo, o ne prekybininko – *Gotogate* – nustatyta tvarka. Banko teigimu, prekybininkas taip pat pateikė duomenis, patvirtinančius, kad pareiškėjas buvo supažindintas su negrąžinamo bilieto sąlygomis, skrydžiai vyko pagal tvarkaraštį, o už tinkamus kelionės dokumentus buvo atsakingas pats keleivis.

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 pripažino pareiškėjo prašymo pagrindu inicijuotą lėšų grąžinimo procedūrą pralaimėta.***

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, bet ir pareigą veikti, griežtai laikydamasis *VISA* taisyklių nuostatų. *VISA* taisyklėse[3] 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 skrydžiai jo prašymu buvo atšaukti, tačiau už nepanaudotas paslaugas lėšos nebuvo grąžintos. Tokios aplinkybės iš esmės galėtų būti vertinamos pagal *VISA* taisyklių 11.11.8.1 papunktyje įtvirtintą atšauktų prekių ar paslaugų kategoriją[4], žymimą 13.7 numeriu.

Pagal *VISA* taisyklių 11.11.8.1 papunktį, ši ginčo kategorija gali būti taikoma, kai kortelės turėtojas atšaukė paslaugas, tačiau prekybininkas negrąžino lėšų arba neanuliavo mokėjimo ir prekybininkas neatskleidė paslaugų atšaukimo sąlygų arba, nors jas ir atskleidė, jų netaikė. Europos regione ši kategorija taip pat gali būti taikoma nuotoliniu būdu sudarytoms sutartims, kai jų atsisakoma per 14 dienų nuo sutarties sudarymo. Tačiau *VISA* taisyklių 11.11.8.2 papunktyje

---

[3] 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*.“

[4] Angl. *Cancelled Merchandise / Services.*

nustatyta, kad 14 dienų atsisakymo terminas netaikomas kelionių ir pramogų paslaugų operacijoms (angl. *T&E Transactions*).

Remiantis banko pateiktais įrodymais, po lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo prekybininkas pateikė paaiškinimus, kuriuose pažymėjo, kad klientas (pareiškėjas) kreipėsi norėdamas pasiteirauti apie užsakymo atšaukimo sąlygas, nes dar nebuvo išspręstas vizos klausimas: klientui buvo paaiškinta, kad pagal taisykles bilietas yra visiškai negrąžinamas, gali būti grąžinta dalis mokesčių. Pasak prekybininko, klientas atsisakė tęsti atšaukimo procedūrą ir nurodė, kad kreipsis tiesiogiai į oro linijų bendrovę, todėl prašymas atšaukti užsakymą nebuvo įvykdytas ir užsakymas liko galioti.

Prekybininko pateikti duomenys taip pat patvirtina, kad prekybininkas pareiškėją supažindino su negrąžinamo bilieto ir atšaukimo sąlygomis, įskaitant tai, kad tam tikri bilietai yra negrąžinami, o už kitus pagal taikomas taisykles gali būti grąžinta dalis arba visa suma, bei tai, kad, neatvykus į skrydį iš anksto apie tai nepranešus, bilietas gali tapti negrąžinamas ir nekeičiamas arba gali būti taikomi papildomi atšaukimo ar pakeitimo mokesčiai. Remiantis prekybininko pateikta informacija, konkrečiai pareiškėjo užsakymo atveju buvo nurodyta, kad bilietai skrydžiams Nr. OS55 (Viena – Monrealis) ir OS56 (Monrealis – Viena) yra neatšaukiami. Be to, prekybininkas pateikė duomenis, kad šie skrydžiai įvyko pagal tvarkaraštį.

Nors pareiškėjo pateiktas susirašinėjimas su oro bendrove patvirtina, kad *Austrian Airlines* skrydžius atšaukė, ši aplinkybė savaime nepatvirtina, kad ginčijamo mokėjimo lėšų gavėjas – prekybininkas *Gotogate* – pareiškėjui neatskleidė arba netaikė bilietui nustatytų atšaukimo ir lėšų grąžinimo sąlygų. Priešingai, oro vežėjo susirašinėjime pareiškėjui buvo nurodyta, kad užsakymas atliktas per kelionių agentūrą ir kad dėl lėšų grąžinimo klausimų kelionių agentūra turi kreiptis į oro vežėją.

Taigi, nėra pagrindo teigti, kad buvo tenkinamos *VISA* taisyklių 13.7 ginčo kategorijos taikymo sąlygos. Nors skrydžių atšaukimo aplinkybė yra patvirtinta, nebuvo nustatyta kita būtinoji šios kategorijos taikymo sąlyga – kad prekybininkas nebūtų tinkamai atskleidęs atšaukimo sąlygų arba, nors jas ir atskleidė, jų nebūtų taikęs. Kadangi ginčijama operacija susijusi su kelionės paslaugomis, šiuo atveju netaikomas ir 14 dienų nuotolinės sutarties atsisakymo pagrindas. Taigi, bankas pagrįstai pripažino, kad pagal šią kategoriją pradėta lėšų grąžinimo procedūra buvo pralaimėta.[5]

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas netinkamai įvertino pareiškėjo prašymą ar nepagrįstai pripažino pradėtą lėšų grąžinimo procedūrą pralaimėta, 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.

[5] Pažymėtina, kad ši išvada nepaneigia pareiškėjo teisės tiesiogiai su prekybininku (*Gotogate*), kaip lėšų gavėju, ir (ar) oro vežėju spręsti klausimą dėl skrydžių atšaukimo pasekmių, galimo lėšų grąžinimo ar kitų dėl to patirtų nuostolių atlyginimo.

[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.

Direktorius Arūnas Raišutis