



**LIETUVOS BANKO
PRIEŽIŪROS TARNYBOS
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL R. V. IR „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. spalio 26 d. Nr. 242-447

Vilnius

Lietuvos bankas 2016 m. liepos 22 d. gavo vartotojo R. V. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi dėl ginčo, kilusio su „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) dėl banko veiksmų, atliekant pavedimo atšaukimą, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjo teisės, pagrįstumo.

N u s t a t y t a :

2016 m. birželio 17 d. pareiškėjas, naudodamasis „Swedbank“, AB, interneto banku, atliko tarptautinį mokėjimo pavedimą (toliau – mokėjimo pavedimas).

2016 m. birželio 27 d. pareiškėjas „Swedbank“, AB, interneto banko žinute pateikė pavedimo atšaukimą. Bankas, gavęs pareiškėjo žinutę, susisiekė su pareiškėju telefonu ir informavo, kad mokėjimo pavedimas jau bus įskaitytas į mokėjimo pavedime nurodyto gavėjo sąskaitą, o lėšos galės būti gražintos tik su šio gavėjo sutikimu, todėl bankas negali užtikrinti, kad pinigai bus gražinti. Banko darbuotojas papildomai nurodė, kad mokėjimo pavedimo atšaukimas negali būti pradėtas, kol pareiškėjas nenurodys, kad sutinka su taikomu pavedimo atšaukimo mokesčiu. Bankas rekomendavo pareiškėjui taip pat kreiptis į teisėsaugos institucijas dėl galimo lėšų pasisavinimo sukčiavimo būdu.

2016 m. birželio 27 d. 14.00.49 val. pareiškėjas interneto banke pateikė žinutę, nurodydamas, kad „su mokesčiais sutinku“.

2016 m. birželio 27 d. bankas, gavęs pareiškėjo sutikimą dėl pavedimo atšaukimo procedūros pradėjimo, išsiuntė mokėjimo pavedimo gavėjo bankui pavedimo atšaukimo nurodymą.

2016 m. birželio 28 d. bankas iš mokėjimo pavedimo gavėjo banko gavo prašymą patikslinti pavedimo atšaukimo priežastį.

2016 m. liepos 7 d. bankas gavo atsakymą iš gavėjo banko, kad lėšų gavėjas atsisakė gražinti lėšas.

2016 m. liepos 11 d. bankas informavo pareiškėją apie iš gavėjo banko gautą atsakymą, taip pat nurodė pareiškėjui dėl lėšų gražinimo kreiptis tiesiogiai į lėšų gavėją, ir informavo pareiškėją, kad mokestis už mėginimą atšaukti mokėjimo pavedimą bus išskaičiuotas.

2016 m. liepos 11 d. pareiškėjas interneto banko žinute nurodė bankui, kad buvo užsakytas pavedimo atšaukimas, pinigų atšaukti nepavyko, tačiau atšaukimo mokestis nuskaičiuotas. Pareiškėjas nurodė, kad sumokėjo už paslaugą, kurios negavo, be to, kad nebuvo informuotas, kad už paslaugą mokestis bus taikomas, nepaisant to, ar pavedimas bus atšauktas ar ne.

2016 m. liepos 12 d. pareiškėjas interneto banko žinute buvo informuotas, kad mokesčiai už mėginimą atšaukti tarptautinį mokėjimo pavedimą visada taikomi, nepaisant rezultato, nes mėginant atšaukti tarptautinį mokėjimą papildomai dalyvauja siuntėjo ir gavėjo bankai. Pareiškėjas buvo

informuotas, kad su mokėjimo pavedimais susiję paslaugų įkainiai yra viešai skelbiami „Swedbank“, AB, interneto svetainėje.

2016 m. liepos 26 d. ir 2016 m. liepos 29 d. elektroniniais laiškais pareiškėjas nurodė, kad nesutinka su banko pritaikytu 43,44 Eur mokesčiu, nes niekur nebuvo nurodyta, kad mokėti reikės ir nepavykus atšaukti mokėjimo pavedimo. Pareiškėjas pažymėjo, kad nebuvo informuotas, jog mokestis bus pritaikytas tik už bandymą atšaukti mokėjimo pavedimą.

2016 m. rugpjūčio 11 d. bankas pateikė pareiškėjui atsakymą į gautus kreipimusis ir nurodė, kad 2016 m. birželio 17 d. buvo autorizuotas mokėjimo pavedimas, kurio duomenų teisingumą ir sutikimą su Tarptautinio mokėjimo pavedimo sąlygomis (toliau – Sąlygos) (skelbiamos viešai banko interneto tinklalapyje) patvirtino pareiškėjas. Bankas pažymėjo, kad pareiškėjas, patvirtindamas mokėjimo pavedimą, kartu patvirtino, kad yra susipažinęs su galiojančiais banko paslaugų ir operacijų įkainiais (toliau – Įkainiai), kurie yra skelbiami viešai banko interneto tinklalapyje. Bankas atsisakė tenkinti pareiškėjo reikalavimą grąžinti jam pagal Įkainius pritaikytą pavedimo atšaukimo mokesťį (43,44 Eur).

Lietuvos banke gautas pareiškėjo prašymas išnagrinėti vartojimo ginčą, kilusį su banku. Pareiškėjas nurodė, kad dėl sukčiavimo buvo bandyta atlikti mokėjimo pavedimo atšaukimą. Pareiškėjas teigia, kad buvo informuotas apie tarptautinio pavedimo atšaukimo paslaugą, ir sutiko mokėti 43,44 Eur, tačiau atšaukimas buvo nesėkmingas, pinigų susigrąžinti nepavyko. Pareiškėjo nuomone, banko bandymas grąžinti pinigus buvo nesėkmingas, todėl bankas neteisėtai reikalauja mokėti Įkainiuose nustatytą pavedimo atšaukimo mokesťį. Pareiškėjas nurodo, kad mokėjo už paslaugą (pavedimo atšaukimą), tačiau paslaugos negavo, nors už ją privalėjo sumokėti. Atsižvelgdamas į tai, kad bankas neišpėjo, jog mokestis bus imamas bet koku atveju, pareiškėjas kelia reikalavimą bankui grąžinti nuskaičiuotus 43,44 Eur.

Lietuvos banke gautas „Swedbank“, AB, atsiliepiamas į pareiškėjo kreipimąsi. Bankas informavo, kad pareiškėjas 2016 m. birželio 17 d. autorizavo mokėjimo pavedimą, kartu patvirtindamas savo sutikimą su Sąlygomis bei susipažinimą su Įkainiais ir Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygomis. Bankas savo atsisakymą tenkinti pareiškėjo reikalavimą grindžia tuo, kad, pagal Sąlygų 5.1 papunktį, už mokėjimo pavedimo įvykdymą, atšaukimą, patikslinimą, patvirtinimus, paklausimus ir kitas banko teikiamas paslaugas ir vykdomas operacijas mokėtojas moka bankui paslaugos suteikimo ar operacijos atlikimo metu galiojančiuose Įkainiuose nustatyto dydžio mokesčius. Bankas pažymėjo, kad pagal Įkainius už tarptautinio mokėjimo pavedimo atšaukimą, kai pervedimas yra išsiųstas iš banko, taikomas 43,44 Eur ir užsienio banko mokesčiai. Bankas papildomai atkreipė dėmesį į tai, kad, pagal Sąlygų 4.1 papunktį, „Mokėtojas gali pateikti bankui atšaukimą ir mokėjimo pavedime nurodyta lėšų suma bei mokesčiai pagal atšaukimą grąžinami į sąskaitą tik tuo atveju, jei bankas dar neišsiuntė pranešimo apie mokėjimo pavedimą gavėjo bankui ar bankui tarpininkui. Mokėtojas norėdamas atšaukti mokėjimo pavedimą, privalo bankui raštu pateikti banko nustatytos formos prašymą. Mokėjimo pavedimas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėtojas ir bankas.“ Bankas nurodė, kad pavedimas buvo atliktas 2016 m. birželio 17 d., o prašymas atšaukti pavedimą buvo pareiškėjo pateiktas 2016 m. birželio 26 d. Bankas nurodė, kad gavęs minėtą pareiškėjo prašymą susisieikė su pareiškėju telefonu ir informavo, kad mokėjimo pavedimas jau bus įskaitytas į nurodyto gavėjo sąskaitą, todėl lėšos galės būti grąžintos tik su gavėjo sutikimu, taip pat pasiūlė kreiptis į teisėsaugos institucijas dėl galimo sukčiavimo atvejo. Bankas pateikė telefoninių pokalbių įrašus. Bankas taip pat pažymėjo, kad informavus pareiškėją, kad negali garantuoti, jog lėšos bus tikrai grąžintos, pareiškėjas sutiko su pavedimo atšaukimo mokesčiu ir pateikė šį sutikimą interneto banko žinute. Bankas, gavęs pareiškėjo sutikimą, kreipėsi į lėšų gavėjo banką dėl pavedimo atšaukimo, tačiau gavo standartinį pranešimą forma „SEPA CREDIT TRANSFER Message Recall Refuse Copy“, priežastis NOAS – nėra atsakymo iš gavėjo / gavėjas nepateikė sutikimo.

Bankas savo atsisakymą tenkinti pareiškėjo reikalavimą grindžia tuo, kad, nepaisant to, kad mokėjimo pavedimas nebuvo atšauktas (nebuvo gautas gavėjo sutikimas), pavedimo atšaukimo procesas buvo vykdomas, t. y. bankas suteikė pavedimo atšaukimo paslaugą, nes ėmėsi visų nuo banko priklausančių veiksmų, kad lėšos būtų sugrąžintos pagal pareiškėjo 2016 m. birželio 27 d.

prašymo sąlygas, todėl patyrė išlaidų, susijusių su darbuotojų darbo sąnaudomis bendraujant su užsienio banku. Bankas pažymėjo, kad informavo pareiškėją, kad gali būti, jog nepavyks susigrąžinti lėšas iš jų gavėjo ir kad pareiškėjui nesutinkant su pavedimo atšaukimo mokesčiu pavedimo atšaukimo paslauga nebus teikiama ir pavedimo atšaukimo procedūra nebus pradėta. Banko nuomone, atsisakymas grąžinti pavedimo atšaukimo mokesį yra teisėtas ir pagrįstas, nes paslauga laikoma suteikta ir mokeskis yra mokamas už procesą, o ne už jo rezultatą. Bankas nurodo, kad, pagal Lietuvos Respublikos mokėjimo įstatymo 35 straipsnio nuostatas, klientas neturi teisės atšaukti pavedimo, išskyrus atvejus, kai dėl to susitaria su banku, todėl bankas informavo, kad su pareiškėju nesutarė su pavedimo atšaukimo teigiamu rezultatu, bet informavo jį, kad pavedimo atšaukimo sėkmė priklauso nuo lėšų gavėjo valios, ir pareiškėjo pageidavimu sutiko pradėti pavedimo atšaukimo procedūrą. Taip pat informavo pareiškėją, kad be pareiškėjo sutikimo su taikomais mokesčiais pavedimo atšaukimo procedūra, negarantuojanti teigiamo rezultato, nebus pradėta. Bankas nurodo, kad vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 35 straipsnio 4 dalimi pritaikė komisinį atlyginimą už suteiktą paslaugą, ir teigia, kad elgėsi teisėtai ir pagrįstai, todėl prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą.

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

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui už mokėjimo pavedimo atšaukimą (nepavykus susigrąžinti lėšų iš jų gavėjo) nuskaičiuotą 43,44 Eur mokesį. Pareiškėjas neginčija pritaikyto mokesčio dydžio, tačiau savo reikalavimą grindžia tuo, kad bankas neinformavo apie mokėjimo pavedimo atšaukimo mokesčio taikymo tvarką, t. y. kad mokėjimo pavedimo atšaukimo mokeskis yra taikomas ir nepavykus susigrąžinti lėšų iš jų gavėjo.

Pažymėtina, kad, vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.919 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta nuostata, kad „klientas apmoka už banko suteiktas paslaugas ir atliktas operacijas banko sąskaitos sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka.“ Pažymėtina, kad pareiškėjas iš savo banko sąskaitos naudodamasis banko internetu 2016 m. birželio 17 d. atliko mokėjimo pavedimą, kartu patvirtindamas savo sutikimą su Sąlygomis bei susipažinimą su Įkainiais ir Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygomis, taip pat mokėjimo pavedimo atšaukimą inicijavo naudodamasis banko internetu. Pažymėtina, kad Sąlygose, su kuriomis pareiškėjas patvirtino, kad susipažino, yra apibrėžti ir reglamentuoti tarptautinio mokėjimo pavedimo įvykdymo terminai ir tvarka, taip pat mokėjimo pavedimo atšaukimo ir patikslinimo tvarka. Sąlygų 5.1 papunktyje nustatyta, kad „Už mokėjimo pavedimo įvykdymą, atšaukimą, patikslinimą, patvirtinimą, paklausimus ir kitas banko teikiamas paslaugas ir vykdomas operacijas mokėtojas moka bankui paslaugos suteikimo ar operacijos atlikimo metu galiojančiuose įkainiuose nustatyto dydžio mokesčius. Banko mokesčiai mokami bankui sąskaitos sutartyje numatyta tvarka ir terminais nurašant mokesčius iš sąskaitos.“ Atkreiptinas dėmesys į tai, kad pagal Sąlygų 1.15 papunkčio nuostatas atšaukimas apibrėžiamas kaip mokėtojo nurodymas atšaukti mokėjimo pavedimą ir grąžinti pervestas lėšas į mokėtojo sąskaitą.

Atsižvelgiant į tai, pagal Sąlygose pateiktą atšaukimo apibrėžimą, darytina išvada, kad atšaukimas yra tik pareiškėjo nurodymas, t. y. inicijavimas mokėjimo pavedimo atšaukimo ir pervestų lėšų grąžinimo. Vadovaujantis pirmiau nurodytų teisės aktų ir Sąlygų nuostatomis, konstatuotina, kad bankas turi teisę, teikdamas finansines paslaugas, nustatyti ir taikyti mokesčius už tokių paslaugų vartotojui teikimą, t. y. šiuo atveju už mokėjimo pavedimo atšaukimą taikyti Įkainiuose nustatytą mokesį. Šio ginčo nagrinėjimo kontekste vertintina tai, ar pareiškėjas buvo tinkamai supažindintas ir ar jam suteikta informacija apie minėto mokesčio taikymo tvarką.

Kaip jau buvo minėta, pareiškėjas 2016 m. birželio 17 d. savo interneto banke (kuriame inicijavo ir mokėjimo pavidimo atšaukimą) atlikdamas mokėjimo pavidimą kartu patvirtino, kad sutinka su Sąlygomis, susipažino su Įkainiais ir Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygomis. Tarptautinio mokėjimo pavidimo formoje nurodyta, kad autorizuodamas tarptautinio mokėjimo pavidimą pareiškėjas patvirtina, kad „Su tarptautinio mokėjimo pavidimo vykdymo sąlygomis, banko klientų aptarnavimo ir paslaugų teikimo bendrosiomis sąlygomis, banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygomis bei galiojančiais banko paslaugų ir operacijų įkainiais susipažinau ir įsipareigoju jų laikytis“. Papildomai pažymėtina, kad bankas, gavęs pareiškėjo nurodymą dėl mokėjimo pavidimo atšaukimo, telefonu paaiškino, kad mokėjimo pavidimo atšaukimas bus pradėtas tik pareiškėjui sutikus su taikomu mokesčiu, ir informavo, kad bankas negali užtikrinti, kad lėšos iš jų gavėjo bus grąžintos (bankas pateikė tai patvirtinančius telefoninių pokalbių įrašus). Iš byloje esančių pateiktų įrodymų nustatyta, kad po telefoninio pokalbio, 2016 m. birželio 27 d. 14.00.49 val., pareiškėjas interneto banke pateikė žinutę, nurodydamas „su mokesčiais sutinku“. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad Sąlygų, su kuriomis pareiškėjas buvo supažindintas, 4.1 papunktyje nustatyta, kad „Mokėtojas gali pateikti bankui atšaukimą ir mokėjimo pavidime nurodyta lėšų suma bei mokesčiai pagal atšaukimą grąžinami į sąskaitą tik tuo atveju, jei bankas dar neišsiuntė pranešimo apie mokėjimo pavidimą gavėjo bankui ar bankui tarpininkui. Mokėtojas norėdamas atšaukti mokėjimo pavidimą, privalo bankui raštu pateikti banko nustatytos formos prašymą. Mokėjimo pavidimas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėtojas ir bankas.“ Atitinkamos nuostatos yra įtvirtintos ir Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 ir 4 dalyse. Mokėjimo įstatymo 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad „Mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis.“, o Mokėjimo įstatymo 34 straipsnio 4 dalyje įtvirtinta išimtis, kad po minėto straipsnio 1 dalyje nurodyto termino „mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas“. Papildomai įstatyme nurodyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas gali imti komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimą, jeigu tai numatyta bendrojoje sutartyje.

Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad nagrinėjamo ginčo atveju pareiškėjas prieš įvykdydamas tarptautinio mokėjimo pavidimą buvo informuotas apie tarptautinio mokėjimo vykdymo ir atšaukimo tvarką, nustatytą Sąlygose, taip pat supažindintas su taikomais įkainiais. Iš ginčo šalių pateiktų įrodymų taip pat darytina išvada, kad pareiškėjui buvo žinoma, jog bankas negarantuoja lėšų iš jų gavėjo grąžinimo, o mokestis taikomas už mokėjimo pavidimo atšaukimą, t. y. mokėjimo atšaukimo ir lėšų grąžinimo inicijavimą / nurodymą taip, kaip jis apibrėžtas Sąlygų 1.15 papunktyje, nepaisant to, ar lėšos bus grąžintos ar ne.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, pareiškėjo reikalavimas grąžinti už pavidimo atšaukimą išskaičiuotą 43,44 Eur mokesį yra atmestinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 R. V. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.