



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

**SPRENDIMAS
DĖL D. L. IR „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2017 m. liepos 26 d. Nr. 242-315

Vilnius

Lietuvos bankas gavo D. L. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2016 m. gruodžio 28 d. pareiškėjas pateikė bankui paraišką, siekdamas refinansuoti AB SEB banko išduotą kreditą būstui pirkti. Prieš apsisprendamas dėl kredito sutarties su banku sudarymo pareiškėjas bendravo su banko atstove, derino įvairias refinansavimo, kredito sutarties ir kitų banko siūlomų produktų sąlygas. 2017 m. sausio 31 d. kalbant telefonu pareiškėjas banko atstovei nurodė, kad jam nėra aišku, kaip iš tikrųjų apskaičiuojamos palūkanos pagal banko tinklalapyje paskelbtas kredito sutarties bendrąsias sąlygas, koks taikomas skaičiavimo metodas ir kaip apskaičiuojama viena įmoka. Pareiškėjas su banko atstove sutarė, kad ši jam atsiųs anuitento ir linijiniu metodais sudarytus 18 metų laikotarpio (viso sutarties laikotarpio) grafikus darant prielaidą, kad EURIBOR visą laiką bus lygus nuliui. Pareiškėjas paaiškino, kad nori viską teisingai suprasti, nes procentas gali būti vienas, o pagal taikomą skaičiuoklę – rezultatas kitas. Pareiškėjas taip pat ne kartą nurodė banko atstovei, kad pasiūlymus derina ir su kitais komerciniais bankais ir siekia priimti sau palankiausią sprendimą.

2017 m. kovo 9 d. pareiškėjas ir bankas sudarė kredito sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – kredito sutartis). Kredito sutartimi pareiškėjui suteiktas 51 741,65 Eur kreditas AB SEB banko išduotai paskolai, kuri skirta būstui pirkti (adresas: (*duomenys neskelbtini*)), refinansuoti. Kredito sutarties specialiosios dalies skiltyje „pagrindinės kredito sąlygos“ nurodyta, kad kredito grąžinimo pradžia 2017 m. gegužės 15 d., galutinis kredito grąžinimo terminas 2035 m. vasario 15 d., kintama palūkanų dalis 6 mėn. EURIBOR, marža – 1,800 proc., kredito grąžinimo metodas – anuiteto. Kredito sutarties bendrosios dalies 5.1 papunktyje nurodyta, kad „palūkanos skaičiuojamos nuo Kredito gavėjų paimtos ir negrąžintos Kredito sumos laikant, kad metuose yra 360 dienų, o mėnesyje – kalendorinis dienų skaičius. Palūkanos pradedamos skaičiuoti nuo pirmos Kredito išmokėjimo dienos ir skaičiuojamos iki viso Kredito grąžinimo Bankui dienos.“

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką prašydamas išnagrinėti tarp jo ir banko kilusį ginčą. Pareiškėjas nurodė, kad bankas pasielgė nesažiningai, suklaidino pareiškėją ir tai turėjo įtakos pareiškėjui apsisprendžiant sudaryti sutartį su banku. Pareiškėjas teigia žinojęs, kad bankai taiko skirtingus algoritmus mokėjimo grafikams sudaryti, todėl, siekdamas tinkamai įvertinti būsto kredito refinansavimo galutinę kainą, papildomai paprašė banko ir *Nordea bank, AB*, pagal teikiamus pasiūlymus pateikti ir mokėjimo grafikus. Pareiškėjas tikina pagal pateiktus mokėjimų grafikus sudaręs mokėjimo grafiką skaičiuokles tam, kad galėtų tiksliai įvertinti bankų pateiktų būsto kredito refinansavimo pasiūlymų kainą pagal pirmines kreditavimo sąlygas ir įvertinti, kaip keisis sumokėtų palūkanų dydis numatant galimus ankstesnio grąžinimo atvejus. Atlikęs išsamią analizę pareiškėjas pasirinko banko pasiūlymą ir sudarė kredito sutartį. Kai buvo įvykdyti banko nustatyti reikalavimai, bankas refinansavo kreditą ir pateikė mokėjimų grafiką, kuris buvo sudarytas

pagal kitą nei pirminiame pasiūlyme mokėjimo grafikų sudarymo algoritmą. Pareiškėjas teigia, kad pagal naujai pateiktą mokėjimo grafiką galutinis sumokėtų palūkanų dydis išauga apie 138 Eur (palyginti su pirminėmis sąlygomis), jeigu EURIBOR padidėtų 0,1 proc., tai pareiškėjo mokėtinų palūkanų dydis išaugtų iki 246 Eur, EURIBOR padidėjus iki 0,2 proc., mokėtinos palūkanos padidėtų apie 368 Eur. Aiškinantis situaciją su banku, banko atstovė pareiškėjui nurodė, kad jam pateikti pirminiai grafikai buvo informacinio pobūdžio, tačiau pareiškėjas atkreipia dėmesį, kad vienas iš svarbiausių kriterijų apsisprendžiant dėl kredito sutarties sudarymo su banku buvo tai, kad bankas pritaikė pareiškėjui pigesnę palūkanų skaičiavimo metodą. Pareiškėjas daro išvadą, kad bankas, žinodamas apie skirtingus palūkanų skaičiavimo algoritmus, pateikė klaidingą informaciją, apgavo pareiškėją ir pardavė paslaugą brangiau, nei siūlė pradžioje. Pareiškėjas pažymėjo, kad būsto kredito refinansavimo paslaugos yra labai brangios (naujos sutarties sudarymo mokesčiai, su hipotekos lakšto sudarymu, įregistravimu, seno lakšto išregistravimu susiję mokesčiai sudaro daugiau nei 400 Eur), todėl atsisakyti banko paslaugos ir tartis su kitu banku yra praktiškai neįmanoma. Pareiškėjas prašo apginti jo, kaip vartotojo, interesus ir rekomenduoti bankui taikyti pirminiame pasiūlyme pateiktą mokėjimo grafiko sudarymo algoritmą, perdaryti mokėjimo grafiką ir grąžinti pareiškėjui permokėtas palūkanas.

Bankas su pareiškėjo reikalavimais nesutinka ir prašo juos atmesti. Bankas nurodė, kad 2017 m. sausio 31 d. pareiškėjas su banko darbuotoja diskutavo apie mokėjimo grafikus (kredito grąžinimo bei palūkanų sumas) linijiniu ir anuiteto būdais. Banko darbuotoja persiuntė pareiškėjui du preliminarinius grafikus, sudarytus abiem metodais, kad pareiškėjas galėtų matyti, kokio maždaug dydžio įsipareigojimai bankui sudarytų pagal tuo metu žinomą informaciją apie kintamų palūkanų kintamos dalies dydį. Pareiškėjas tiek telefonu, tiek el. paštu buvo informuotas, kad tai preliminarūs grafikai. Tuo metu galutinis banko sprendimas dėl paskolos suteikimo pareiškėjui, kuris įpareigotų banką, nebuvo priimtas ir bankas nebuvo raštu įsipareigojęs suteikti pareiškėjui kredito. Pareiškėjas nemažai bendravo su banko darbuotoja dėl kredito sutarties bei įkeičiamo turto draudimo sąlygų, todėl gerai susipažino su banko siūlomomis sąlygomis. Viena iš sąlygų, pagal kurią bankas sutiko suteikti pareiškėjui kreditą, yra tai, kad turi būti sudaryta banko nustatytos formos kredito sutartis, kurios bendrosios dalies sąlygos skelbiamos viešai www.swedbank.lt. Pareiškėjui sutikus su banku sudaryti kredito sutartį, buvo sutarta, kad mokėjimo diena yra kiekvieno kalendorinio mėnesio 15 diena. Būtent šią kalendorinę dieną bankas kredito sutartyje numatė ne tik kaip mokėjimų pagal grafiką nurašymo dieną, bet ir palūkanų keitimo dieną bei galutinio kredito grąžinimo dieną. Tai reiškia, kad bankas palūkanas skaičiuoja nuo vieno mėnesio 16 dienos iki kito mėnesio 15 dienos, todėl faktinis konkretaus termino kalendorinių dienų skaičius turi esminės reikšmės. Prieš sudarant kredito sutartį bankas pateikė pareiškėjui susipažinti nustatytos formos standartinės informacijos lapą, kuriame, be kitų kredito sutarties sąlygų, skirtų supažindinti pareiškėją, kad jis galėtų palyginti gautus skirtingus pasiūlymus, buvo ir informacija apie kredito grąžinimo grafiko pavyzdžius. Šioje informacijoje aiškiai ir nedviprasmiškai nurodyta, kad grafikų pavyzdžiai yra tik aiškinamojo pobūdžio ir atitinka dažniausiai pasitaikančias banko teikiamų kreditų sąlygas. Pateikti grafikų pavyzdžiai nėra pritaikyti konkrečioms pareiškėjui suteikiamo kredito sąlygoms. Tikslėnę, tačiau vis tiek preliminarią informaciją bankas pareiškėjui buvo pateikęs el. paštu 2017 m. sausio 31 d. Pasirašęs kredito sutartį ir išmokėjęs kreditą bankas sudarė mokėjimų grafiką ir pateikė jį pareiškėjui. Sudarytame mokėjimų grafike nurodyta, kad pareiškėjas kas mėnesį nuo 2017 m. balandžio 15 d. iki 2017 m. rugsėjo 15 d. bankui turi mokėti po 283,48 Eur. Informacija pareiškėjo interneto banke matomame mokėjimų grafike bus aktuali tik iki 2017 m. rugsėjo 15 d., nes po to keisis mokėtinų palūkanų sumos dėl pasikeitusios kintamų palūkanų normos. Kai pareiškėjas kreipėsi į banką dėl informacijos, kodėl skiriasi preliminariniame ir po kredito sutarties pasirašymo sudarytame mokėjimo grafikuose nurodytos sumos, buvo paaiškinta, kad pagal kredito sutartį suformuotame mokėjimo grafike yra nurodyta tiksli informacija apie palūkanas, kurios skaičiuojamos imant bendrą metinių palūkanų dydį, skaičiuojamos nuo faktiškai paimtos ir negrąžintos kredito sumos laikant, kad metuose yra 360 kalendorinių dienų, o mėnesyje – kalendorinis dienų skaičius (kredito sutarties bendrosios dalies 5.1 papunktis).

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas taip pat paaiškino, kad banko darbuotojai, konsultuodami klientus iki kredito sutarties sudarymo ir teikdami informaciją apie galimo gauti kredito dydį ir kas mėnesį mokėtinas sumas pagal preliminarias palūkanas, kurios, labiausiai tikėtina, ir bus nurodytos galutiniam banko sprendime dėl kredito suteikimo, naudoja skaičiuokles, kuriose vietoje konkrečių kalendorinių mėnesių yra naudojamas tik mėnesių skaičius. Pavyzdžiui, 18 metų sudaro 216 kalendorinių mėnesių. Bankas, žinodamas, kad pareiškėjui suteikiamas kreditas 18 metų, bet nežinodamas konkretios sutarties pasirašymo datos ir kredito galutinio grąžinimo termino pabaigos, kaip sudedamąją dalį naudojo kalendorinių mėnesių skaičių ir preliminarinioje skaičiuoklėje naudojo suapvalintą kalendorinių dienų mėnesyje skaičių – 30 dienų. Galimybė palūkanų skaičiavimo formulėje numatyti grąžintiną kredito dalies sumą ir kiekvieno konkretaus kalendorinio mėnesio faktinį dienų skaičių atsiranda tik aktyvavus į banko informacinę sistemą suvestos kredito sutarties sąlygas, o tokia galimybė atsiranda tik tada, kai yra pasirašoma konkreti sutartis ir išmokamas kreditas. Kredito sutartyse yra nemažai sąlygų, kurios gali riboti išmokamo kredito sumą, todėl gali būti, kad faktiškai išmokama suma yra mažesnė, nei nurodyta kredito sutartyje, ypač jei kredito paėmimo terminas yra ilgesnis. Išmokėjus kreditą, banko informacinė sistema suformuoja kredito grąžinimo ir palūkanų mokėjimo grafiką pagal faktiškai išmokėtą kredito sumą, tuo metu esantį faktinį bendrą metinių palūkanų dydį ir pagal kiekvieno mėnesio faktinį dienų skaičių. Preliminariame grafike vietoje faktinio kalendorinių dienų skaičiaus naudojamas 30 dienų skaičius ir neatsižvelgiama į keliamuosius metus, todėl atsiranda nedidelis ir neesminis neatitikimas tarp 2017 m. sausio 31 d. preliminariniame grafike nurodytų palūkanų sumų ir pareiškėjo gautame 2017 m. kovo 16 d. iki 2017 m. rugsėjo 15 d. suformuotame mokėjimo grafike nurodytų sumų. Šis neatitikimas, banko nuomone, niekaip negali iš esmės turėti įtakos pareiškėjo apsisprendimui su banku sudaryti kredito sutartį.

Bankas nurodė, kad preliminariniame grafike taikoma metinėms palūkanoms kas mėnesį apskaičiuoti formulė yra tokia: faktinis kredito likutis dauginamas iš bendros palūkanų normos, kurią sudaro kintama palūkanų reikšmė ir marža, procentais ir dalijamas iš 360 kalendorinių dienų metuose. Tokiu būdu apskaičiuota vienos dienos palūkanų suma suapvalinama iki dviejų skaičių po kablelio ir po to dauginama iš 30 kalendorinių dienų mėnesyje. Preliminari skaičiuoklė pritaikyta skaičiuoti tik pagal tam tikrą terminą mėnesiais, kurie išreiškiami mėnesių skaičiumi, o ne pagal laikotarpį, apibrėžtą konkrečiomis datomis, nes tik tokia yra „Excel“ programos galimybė. Pagal kredito sutartį, po kredito išmokėjimo arba artimiausios palūkanų keitimo dienos, taip pat grąžinus dalį kredito anksčiau kredito sutartyje nustatytų terminų dienos banko kredito gavėjui siunčiamame faktiniame grafike keičiasi viena formulės dedamoji: vietoje 30 kalendorinių dienų mėnesyje naudojamas faktinis kalendorinių dienų skaičius, kuris yra kita diena nuo praėjusio mėnesio kredito sutartyje nurodytos mokėjimo dienos iki einamojo kalendorinio mėnesio kredito sutartyje nurodytos mokėjimo dienos. Pavyzdžiui, jeigu faktinis kredito likutis sudaro 51 741,65 Eur, tai preliminariniame grafike nurodyta vieno mėnesio mokėtina palūkanų suma būtų apskaičiuota taip: $51\,741,65 \times 1,800 \text{ proc.}$ bendra metinė palūkanų norma / 360 = 2,59 Eur už vieną dieną, o už 30 dienų sudarytų 77,70 Eur. Faktiniame grafike palūkanos skaičiuojamos už faktinį kalendorinių dienų skaičių, todėl svarbu žinoti konkrečias datas. Pavyzdžiui, nuo 2017 m. gegužės 16 d. iki 2017 m. birželio 15 d. mokėtinos palūkanos būtų apskaičiuotos taip: $51\,741,65 \times 1,800 \text{ proc.}$ bendra metinių palūkanų norma / 360 = 2,59 Eur už vieną dieną. Tačiau nuo 2017 m. gegužės 16 d. iki 2017 m. birželio 15 d. yra 31 kalendorinė diena, todėl mokėtina palūkanų suma būtų 80,29 Eur. Metuose yra 7 mėnesiai, kuriuos sudaro 31 diena, 4 mėnesiai po 30 dienų ir vienas mėnuo su 28 arba 29 dienomis, todėl, konsultuojant klientus, kurie kreipiasi dėl paskolos, naudojama preliminarus grafiko skaičiuoklė su vidutiniu 30 kalendorinių dienų skaičiumi. Pagal preliminarų grafiką apskaičiuojami mėnesio mokėtinos sumos dydžiai nuo faktiniame grafike nurodytų sumų skiriasi tik nežymiai ir leidžia iš esmės susidaryti įspūdį apie prisiimamų įsipareigojimų dydį, nors yra tikslios tik 6 mėnesių pagal taikant bet kokią formulę sudarytą grafiką apskaičiuotos sumos. Bankas taip pat informavo, kad, nuo 2017 m. sausio 1 d. įsigaliojus Lietuvos banko valdybos 2016 m. gruodžio 13 d. nutarimu Nr. 03-180 patvirtintoms Standartinės informacijos apie kreditą formos pildymo taisyklėms, bankas kredito gavėjams iki kredito sutarties sudarymo pateiks ne šiuo

metu teikiama pavyzdinį kredito grąžinimo grafiką, apie kurį informacija šiuo metu teikiama atsižvelgiant į Lietuvos banko valdybos 2011 m. rugsėjo 1 d. nutarimu Nr. 03-144 patvirtintų Atsakingojo skolinimo nuostatų, kurie įgyvendina 2001 m. kovo 1 d. Europos Komisijos rekomendacijos 2001/193/ER dėl informacijos, kurią vartotojams turi suteikti paskolų būstui teikėjai, nuostatas, 7.7 papunktį ir 26 punktą, o individualizuotą kredito grąžinimo ir palūkanų mokėjimo grafiką, kuris bus tikslus tuo atveju, jeigu kredito sutartis bus pasirašoma tą pačią dieną. Atsižvelgdamas į nurodytas aplinkybes, į tai, kad standartinės informacijos lapą sudaro pagal šiuo metu galiojančius teisės aktus, ir vadovaudamasis protingumo principu, bankas prašo atmesti pareiškėjo reikalavimus.

Pareiškėjas pateikė papildomus paaiškinimus ir „Excel“ dokumente sudarytas skaičiuokles. Pareiškėjas pažymėjo, kad aiškiai suvokia, kad metinė palūkanų norma gali keistis, bet skaičiavimo metodas (algoritmas) neturi kisti. Pareiškėjo teigimu, iš jo pateiktų grafikų matyti, kad, nustačius tą pačią palūkanų normą, bet taikant skirtingas metodus, gaunamas skirtingas rezultatas. Pareiškėjo manymu, bankas nutyli, kad apskaičiuodamas mėnesio įmokos dydį taiko palūkanų normą didinantį koeficientą, kuris yra lygus realios paskolos trukmės, apskaičiuotos pagal dienų skaičių, santykiui su paskolos trukme, perskaičiuota laikant, kad metuose yra 360 dienų. Nagrinėjamo ginčo atveju šis koeficientas yra lygus 1,01488372093023, ir tai patvirtintas 1,8 proc. palūkanas padidina iki 1,826790698 proc. Pareiškėjas atkreipia dėmesį, kad pasiūlyto pirminio mokėjimo grafiko ir patvirtinto mokėjimo grafiko skaičiuokles parengė naudodamasis „Excel“ programa, todėl arba bankas klaidina teigdamas, kad „Excel“ programa negalima parengti skaičiuoklių, arba neturi reikiamų specialistų. Pareiškėjas pažymi, kad banko pasiūlymą lygino ne su AB SEB banke turėtomis sąlygomis, o su *Nordea bank, AB*, pasiūlymu. Kadangi abu bankai pasiūlė vienodo dydžio maržą, bet skirtingas sąlygas, tik turėdamas tikslią skaičiuoklę pareiškėjas galėjo įvertinti, kuris pasiūlymas ilguoju laikotarpiu galėtų būti palankesnis. Pareiškėjas teigia turėjęs kreiptis į AB SEB banką dėl leidimo refinansuoti būsto kreditą ir tą padarė dar 2017 m. vasario 27 d., kartu nuroydamas, kad kreditą refinansuos bankas („Swedbank“, AB). Tai reiškia, kad jau tuomet pareiškėjas turėjo priimti sprendimą dėl kredito sutarties su banku sudarymo. Pareiškėjo įsitikinimu, bankas jį apgavo, nes priėmęs sprendimą refinansuoti nustatė šiek tiek kitokias sąlygas. Pareiškėjas atkreipia dėmesį, kad banko atstovę informavo, dėl ko nori gauti detalius mokėjimo grafikus. Banko teiginiai, kad pareiškėjas buvo informuotas, kad grafikai yra preliminarūs, yra neteisingi.

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 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalys nesutaria dėl ikisutartinės informacijos atskleidimo tinkamumo ir sąlygų, pagal kurias šalys susitarė sudaryti kredito sutartį, turinio.

Pareiškėjas nekvestionuoja, kad jo mokėtinos palūkanos gali kisti dėl pasikeitusios kintamųjų palūkanų kintamosios dalies – 6 mėnesių EURIBOR. Tačiau pareiškėjas tikina, kad prieš priimant sprendimą dėl kredito sutarties sudarymo bankas pateikė mokėjimo grafiką, kuris sudarytas taikant vieną skaičiavimo metodiką, o sudarius kredito sutartį bankas mokėjimo grafiką sudarė pagal kitą skaičiavimo metodiką. Pareiškėjas nurodo, kad prieš sudarydamas kredito sutartį skaičiavo, kiek turės sumokėti bankui palūkanų. Skaičiuodamas kredito kainą pareiškėjas tvirtina vadovavęsis tokia grafiko sudarymo metodika, pagal kurią buvo sudaryti ir banko pateikti pirminiai mokėjimo grafikai. Esą tik sudaręs sutartį pareiškėjas sužinojo, kad iš tikrųjų jo mokėtinas palūkanas bankas nusiteikęs skaičiuoti kita – bankui palankesne tvarka.

Bankas, nors ir nesutinka su pareiškėjo argumentais ir reikalavimais, tačiau pripažįsta, kad pirminiai (pareiškėjui pateikti prieš sudarant kredito sutartį) ir po kredito sutarties sudaryti

mokėjimo grafikai ir palūkanų skaičiavimo metodika nėra identiški. Tačiau bankas atkreipia dėmesį, kad pirminiai grafikai buvo preliminarūs, skirti tam, kad pareiškėjas galėtų įvertinti linijiniu ir anuiteto būdais sudarytų grafikų skirtumus, o tikslus grafikas gali būti sudarytas tik žinant tikslią kredito išmokėjimo datą. Pats bankas pripažįsta, kad pagal grafiko sudarymo algoritmą šiek tiek skiriasi mokėtinų palūkanų dydis, tačiau teigia, kad skirtumas yra neesminis ir negalėjo turėti įtakos pareiškėjui apsisprendžiant dėl kredito sutarties sudarymo.

Pažymėtina, kad Lietuvos Respublikos su nekilnojamoju turtu susijusio kredito įstatymas (toliau – SNTSKĮ), reglamentuojantis su nekilnojamoju turtu susijusio kredito teikimo sąlygas, įsigaliojo 2017 m. liepos 1 d. Iki šio įstatymo įsigaliojimo sudarytoms kredito sutartims SNTSKĮ nuostatos netaikomos, išskyrus SNTSKĮ 58 straipsnio 5 dalyje nurodytas išimtis. Nagrinėjamu atveju pareiškėjas ir bankas kredito sutartį sudarė 2017 m. kovo 9 d., t. y. prieš įsigaliojant SNTSKĮ. Ginčo šalims sudarant kredito sutartį specialaus reglamentavimo dar nebuvo ir su nekilnojamoju turtu susijusio kredito teikimo sąlygas iš esmės nustatė bendrosios Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) normos ir Lietuvos Respublikos bankų įstatymo 56 straipsnio 2 dalies nuostatos.

Vadovaujantis CK 6.4 straipsniu, kreditorius ir skolininkas privalo elgtis sąžiningai, protingai ir teisingai tiek prievolės atsiradimo ir egzistavimo, tiek ir jos vykdymo ar pasibaigimo metu. CK 6.38 straipsnyje įtvirtinti prievolių vykdymo principai: 1) prievolės turi būti vykdomos sąžiningai, tinkamai bei nustatytais terminais pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o kai tokių nurodymų nėra, – vadovaujantis protingumo kriterijais; 2) jeigu vienai iš šalių prievolės vykdymas kartu yra ir profesinė veikla, ši šalis turi vykdyti prievolę taip pat pagal tai profesinei veiklai taikomus reikalavimus; 3) kiekviena šalis turi atlikti savo pareigas kuo ekonomiškiau ir vykdydama prievolę bendradarbiauti su kita šalimi (šalių pareiga kooperuotis). Analogiškai reikalavimai nustatyti ir sutarčių vykdymui. Pavyzdžiui, pagal CK 6.158 straipsnio 1 dalį, kiekviena sutarties šalis, turėdama sutartinių santykių, privalo elgtis sąžiningai. Šalys privalo elgtis sąžiningai ir esant ikisutartiniams santykiams (CK 6.163 straipsnio 1 dalis), atskleisti viena kitai joms žinomą informaciją, turinčią esminės reikšmės sutarčiai sudaryti (CK 6.163 straipsnio 4 dalis). Šalys privalo vykdyti sutartį tinkamai ir sąžiningai, bendradarbiauti, be to, sutartis turi būti vykdoma kuo ekonomiškiau kitai šaliai būdu (CK 6.200 straipsnio 1, 2 ir 3 dalys). Taigi, teisės aktai įpareigoja abi sutarties šalis tiek prieš sudarant, tiek vykdant sutartį elgtis sąžiningai, pareigas vykdyti kuo ekonomiškiau ir bendradarbiauti.

CK 6.672 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad palūkanų už naudojimąsi paskola dydį ir mokėjimo tvarką nustato šalys susitarimu. Pažymėtina, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią (CK 6.189 straipsnio 1 dalis). Sutartys turi būti aiškinamos sąžiningai. Aiškinant sutartį, pirmiausia turi būti nagrinėjami tikrieji sutarties šalių ketinimai, o ne vien remiamasi pažodiniu sutarties teksto aiškinimu. Jeigu šalių tikrų ketinimų negalima nustatyti, tai sutartis turi būti aiškinama atsižvelgiant į tai, kokią prasmę jai tokiomis pat aplinkybėmis būtų suteikę analogiškai šalims protingi asmenys (CK 6.193 straipsnio 1 dalis). Visos sutarties sąlygos turi būti aiškinamos atsižvelgiant į jų tarpusavio ryšį, sutarties esmę ir tikslą bei jos sudarymo aplinkybes (CK 6.193 straipsnio 2 dalis). Kaip minėta, jeigu vienai iš šalių prievolės vykdymas kartu yra ir profesinė veikla, ši šalis turi vykdyti prievolę taip pat pagal tai profesinei veiklai taikomus reikalavimus (CK 6.38 straipsnio 2 dalis). Todėl nagrinėjamo ginčo atveju svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad Bankų įstatymo 56 straipsnio 2 dalyje yra įtvirtinta pareiga bankui, prieš sudarant sutartį dėl finansinių paslaugų teikimo, suteikti klientui išsamią informaciją apie finansinių paslaugų teikimo sąlygas, paslaugų kainą, paslaugų teikimo terminus, galimas pasekmes bei kitokią informaciją, turinčią įtakos kliento apsisprendimui sudaryti sutartį. Tai reiškia, kad siekiant nustatyti, koku būdu ginčo šalys susitarė apskaičiuoti pareiškėjo mokėtinų palūkanų dydį, būtina įvertinti tikruosius šalių ketinimus, atsižvelgti į kredito sutarties sudarymo aplinkybes ir į tai, kad būtent bankas yra finansinių paslaugų teikimo profesionalas, turintis pareigą pareiškėjui atkleisti informaciją, turinčią įtakos pareiškėjo apsisprendimui sudaryti sutartį.

Iš ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos nustatyta, kad iš esmės kredito sutarties sąlygas šalys aptarinėjo bendraudamos telefonu ir šalių pokalbiai buvo įrašomi.

Bankas pateikė pokalbių telefonu įrašus. Išanalizavus 2017 m. sausio 31 d. vykusio pokalbio įrašą nustatyta, kad banko atstovė paklausė pareiškėjo, ar jis žino, kuo skiriasi linijinis ir anuiteto kredito grąžinimo metodai, o pareiškėjas atsakė, kad žino. Paaiškėjus, kad sudarant kredito sutartį pareiškėjui keliais metais sutrumpėtų kredito grąžinimo terminas, palyginti su nustatytu AB SEB banke, buvo diskutuojama apie pareiškėjo mokėtinų įmokų dydžius, apskaičiuotus pagal pareiškėjo pasirinktą kredito grąžinimo metodą. Tuomet pareiškėjas pasakė, kad pats norėtų „padirbėti su skaičiais“, ir paprašė, kad banko atstovė jam atsiųstų 6 mėnesių kredito grąžinimo grafiką, sudarytus pagal abu kredito grąžinimo metodus (linijinį ir anuiteto). Banko atstovei pasakius, kokią banko maržą bankas gali pasiūlyti, pareiškėjas nurodė, kad bankas savo sutartyje tiksliai neparodo palūkanų skaičiavimo metodikos. Banko atstovė pasiteiravo, kas konkrečiai pareiškėjui rūpi. Pareiškėjas atsakė, kad pats pasidaro visą mokėjimų lentelę ir tada lygina, kokia bus reali padėtis po 10 arba 20 metų. Pareiškėjas nurodė, kad tam jam reikalinga skaičiavimo metodika, nes yra parašyta, kad metuose yra 360 dienų, bet skaičiuojamos kalendorinės dienos per mėnesį, todėl pareiškėjui nėra aišku, kaip tiksliai apskaičiuojama viena įmoka. Tuomet banko atstovė pareiškėjui pasakė, kad gal jam būtų aiškiau, jeigu banko atstovė pateiktų anuiteto ir linijiniu būdais sudarytus visų 18 metų grafiką, darydama prielaidą, kad EURIBOR visą paskolos laikotarpį bus lygus nuliui (nes nėra žinomas), ir pareiškėjas tada matys, kaip kas kinta ir kas vyksta. Pareiškėjas nurodė sutinkantis, nes jis taip ir lygina, yra pasidaręs skaičiuoklę, kurioje skaičiavimai atitinka AB SEB banko pateiktą mokėjimo grafiką. Pareiškėjas teigė, kad su banku jau yra diskutavęs dėl namo renovacijai suteiktos paskolos ir supratęs, kad į tą pačią skaičiuoklę įvedus kitą procentą nebūtinai sutampa mokėjimai, nes yra skirtingai apvalinama ir tokie dalykai pakeičia galutines sumas. Pareiškėjas teigė siekiant teisingai suprasti ir palyginti, nes atrodo, kad procentas vienas, bet pagal skaičiuoklę jis siek tiek keičiasi, todėl pareiškėjas nori, kad niekas „nepasislėptų“. Banko atstovė patikino, kad dėl to nėra jokių problemų ir ji atsiųs grafiką. Toliau pareiškėjas su banko atstove kalbėjo apie jo lūkesčius dėl banko maržos, turto vertinimo ir kitais klausimais. Kaip matyti iš pateiktų dokumentų, tą pačią dieną banko atstovė pareiškėjui el. paštu atsiuntė anuiteto ir linijiniu būdais sudarytus grafiką.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė, kad pareiškėjui siųsti grafikai buvo preliminarūs ir pareiškėjui tai buvo paaiškinta. Vis dėlto su tokiais banko teiginiais galima sutikti tik iš dalies. Visų pirma pažymėtina, kad pareiškėjui siųstame el. laiške nėra jokių nuorodų į tai, kad grafikai yra preliminarūs ar dėl kokių nors kitų priežasčių netikslūs. Kita vertus, banko atstovė, kalbėdama su pareiškėju telefonu, nurodė, kad grafikai yra preliminarūs, nes juos sudarant bus laikoma, kad per visą sutarties laikotarpį (18 metų) EURIBOR bus lygus nuliui, nes niekas nežino, kaip EURIBOR keisis tebegaliojant sutarčiai. Pažymėtina, kad pareiškėjas šios aplinkybės negiginėja. Todėl darytina išvada, kad pareiškėjas buvo informuotas, kad jam atsiųsti pirminiai mokėjimo grafikai yra preliminarūs dėl to, kad vykdant sutartį gali keistis EURIBOR dydis.

Bankas taip pat nurodo, kad pateikti pirminiai grafikai yra informacinio pobūdžio ir skirti tam, kad klientas galėtų palyginti anuiteto ir linijiniu būdais sudarytus mokėjimo grafiką ir nuspręsti, kuris metodas jam priimtinesnis. Su šiais banko teiginiais galima sutikti, nes banko pateikti pirminiai grafikai iš tiesų pakankamai aiškiai rodo taikant skirtingus metodus sudarytų grafikų skirtumus.

Kita vertus, pareiškėjui pateikti preliminarūs grafikai negali būti vertinami atsietai nuo konkrečių ir individualių faktinių aplinkybių. Įvertinus 2017 m. sausio 31 d. pokalbio telefonu turinį darytina išvada, kad pirminius grafiką pareiškėjas paprašė atsiųsti ir bankas juos atsiuntė tam, kad pareiškėjas galėtų pamatyti ne tik linijiniu ir anuiteto būdu sudarytų grafikų skirtumus, bet ir tai, kaip faktiškai yra apskaičiuojamos mėnesio įmokos ir mokėtinų palūkanos pagal sutarties sąlygas. Pažymėtina, kad pareiškėjas banko atstovei nurodė, kad jam nėra aišku, kaip techniškai apskaičiuojama mėnesio įmoka pagal sutartyje nustatytą tvarką, ir banko atstovė nurodė, kad tai pareiškėjas galės pamatyti iš jos atsiųstų mokėjimo grafikų. Nagrinėjamu atveju, kuris yra individualus, būtina atkreipti dėmesį, kad esminis pareiškėjo tikslas, kurio jis siekė gaudamas pirminius grafiką, buvo išsiaiškinti tikslią palūkanų skaičiavimo formulę, kurios, perskaitęs standartines sutarties sąlygas, pareiškėjas tikino nesupratęs. Šį tikslą pareiškėjas bankui atskleidė ir

būtent dėl to banko atstovė pareiškėjui pasiūlė atsiųsti viso sutarties laikotarpio grafikus. Todėl, įvertinus visas nurodytas aplinkybes ir atsižvelgiant į CK įvirtintus prievolių vykdymo principus, darytina išvada, kad pareiškėjas pagrįstai galėjo turėti teisėtą lūkesčių, kad sudarius su banku kredito sutartį jo mokėtinos palūkanos bus apskaičiuojamos tokia pačia tvarka, kaip ir pateiktuose pirminiuose mokėjimo grafikuose. Pažymėtina, kad nors bankas neginčija, kad pirminiai grafikai yra sudaromi pagal šiek tiek kitokią formulę, nei tikrieji – sudaromi po kredito išmokėjimo, tačiau tokia informacija pareiškėjui buvo pateikta tik tada, kai kilo ginčas. Tai reiškia, kad gavęs pirminius grafikus pareiškėjas nebuvo informuotas apie skaičiavimų neatitikimą ir apie tai, kad pirminiame grafike yra laikoma, kad mėnuo turi 30 dienų, o sudarius tikrąjį grafiką bus skaičiuojama atsižvelgiant į faktinį kalendorinių dienų skaičių per mėnesį. Be to, tik 2017 m. balandžio 14 d., t. y. jau kilus ginčui, pareiškėjui el. paštu buvo nurodyta, kad susisiekus su atsakingais banko darbuotojais buvo gautas atsakymas, kad pareiškėjui pateikti pirminiai grafikai buvo informacinio pobūdžio.

Taip pat nagrinėjamu atveju atkreiptinas dėmesys į tai, kad prieš apsisprendamas sudaryti kredito sutartį su banku pareiškėjas gana aktyviai domėjosi banko siūlomomis sąlygomis, teiravosi dėl jam neaiškių sąlygų. Kaip minėta, pareiškėjas pakankamai aiškiai bankui atskleidė, kokiais tikslais prašo pateikti pirminius grafikus. Be to, ir kilus ginčui pareiškėjas konstruktyviai bendravo su banku: net ir tikindamas, kad jaučiasi apgautas, siūlė galimus ginčo sprendimo variantus. Todėl manytina, kad pareiškėjas, kaip vartotojas, tinkamai bendradarbiavo su banku tiek prieš sudarant sutartį, tiek vėliau, domėjosi kredito sutarties sąlygų turiniu, elgėsi sąžiningai ir atsakingai.

Vertinant banko veiksmus pažymėtina, kad bankas, taikydamas skirtingus metodus, kai sudaromi pirminiai mokėjimo grafikai, kuriuos naudoja vadybininkai iki kredito sutarčių sudarymo, ir tikrieji mokėjimo grafikai, kurie sudaromi išmokėjus kreditą, apie šiuos skirtumus neinformavo pareiškėjo, nors aiškiai žinojo, koku tikslu pareiškėjas prašo informacijos. Kaip jau minėta, manytina, kad tokiais savo veiksmais bankas suformavo pareiškėjo teisėtus lūkesčius ir būtent bankui dėl to turėtų kilti su pareiškėjo teisėtą lūkesčių įgyvendinimu susijusi rizika ir išlaidos.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad šio individualaus ginčo atveju pareiškėjo reikalavimai yra tenkintini ir bankui rekomenduotina taikyti 2017 m. sausio 31 d. pareiškėjui pateiktuose pirminiuose mokėjimo grafikuose pritaikytą mokėjimo grafiko sudarymo ir mokėtinų palūkanų skaičiavimo algoritmą, perskaičiuoti pareiškėjui sudarytą mokėjimo grafiką ir grąžinti pareiškėjui susidariusį skirtumą tarp mokėtinų ir sumokėtų palūkanų nuo kredito sutarties sudarymo iki šio sprendimo įvykdymo dienos.

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 59.1 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

1. Patenkinti pareiškėjo D. L. reikalavimus ir rekomenduoti „Swedbank“, AB:

1.1. sudarant mokėjimo grafiką pagal kredito sutartį taikyti 2017 m. sausio 31 d. pareiškėjui pateiktuose pirminiuose mokėjimo grafikuose pritaikytą mokėjimo grafiko sudarymo ir mokėtinų palūkanų skaičiavimo algoritmą;

1.2. perskaičiuoti pareiškėjui sudarytą mokėjimo grafiką;

1.3. grąžinti pareiškėjui susidariusį mokėtinų ir sumokėtų palūkanų nuo kredito sutarties sudarymo iki šio sprendimo įvykdymo dienos skirtumą.

2. Įpareigoti banką per mėnesį nuo sprendimo priėmimo dienos raštu informuoti Lietuvos banką apie sprendimo rezoliucinės dalies 1-ame punkte nurodytą rekomendacijų įgyvendinimą (neįgyvendinimą). Bankui neįvykdžius minėtų rekomendacijų, apie tai bus paskelbta Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius