



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL X. X. IR LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2023 m. sausio 11 d. Nr. 429-21  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Luminor Bank AS*, veikiančio per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2022 m. rugsėjo 30 d. pareiškėjas laišku internetu ir el. paštu buvo informuotas, kad jo turima mokėjimo kortelė „Visa Classic“ 2022 m. gruodžio 1 d. bus pakeista į mokėjimo kortelę „Luminor Black“.

2022 m. spalio 18 d. pareiškėjas informavo banką, kad nesutinka, jog turima mokėjimo kortelė „Visa Classic“, kurios galiojimo laikas – iki 2023 m. liepos mėn., būtų pakeista nauja mokėjimo kortele „Luminor Black“.

2022 m. spalio 19 d. bankas informavo pareiškėją, kad, atsisakius pakeisti kortelę, jo turima mokėjimo kortelė „Visa Classic“ automatiškai nustos galioti nuo 2022 m. gruodžio 1 d.

2022 m. spalio 19 d. bankas pareiškėjui pagamino mokėjimo kortelę „Luminor Black“ ir išsiuntė ją paštu. Nuo 2022 m. gruodžio 1 d., nustojus galioti pareiškėjo mokėjimo kortelei „Visa Classic“, už naudojimąsi mokėjimo kortele „Luminor Black“ pareiškėjui pradėtas taikyti banko kainyne nustatytas 5,50 Eur / mėn. mokestis.

Pareiškėjas nesutinka su banko sprendimu pakeisti jam išduotą mokėjimo kortelę „Visa Classic“ nauja mokėjimo kortele „Luminor Black“. Pareiškėjo vertinimu, banko veiksmai yra nesąžiningi, nes mokėjimo kortelė yra keičiama, tik turint tikslą padidinti kortelės tvarkymo mokestį. Pareiškėjo teigimu, mokėjimo kortelės „Visa Classic“ tvarkymo mokestis yra 3,65 Eur, o mokėjimo kortelės „Luminor Black“ – 5,50 Eur. Pareiškėjas mano, kad bankas vienašališkai prieš terminą nori nutraukti mokėjimo kortelės sutartį, nesant tam pagrindų, bei verčia vartotoją sudaryti naują sutartį 5 metų laikotarpiui (naujos kortelės galiojimo terminas 5 metai) taikant žymiai didesnius mokėjimo kortelės tvarkymo įkainius.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas teigia, kad nuo 2019 m. liepos mėn. bankas neišduoda grynųjų pinigų konsultacijų centrų kasose, todėl pareiškėjas įnešti grynųjų pinigų į savo sąskaitą ir jų išsiimti gali tik banko bankomatų tinkle mokėjimo kortele, tai reiškia, kad, nustojus galioti turimai mokėjimo kortelei „Visa Classic“, pareiškėjas negalės disponuoti lėšomis, esančiomis sąskaitoje. Kreipimesi pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui nuo 2022 m. gruodžio 1 d. nenutraukti pareiškėjo turimos mokėjimo kortelės „Visa Classic“ sutarties, kartu pripažinti, kad bankas neteisėtai verčia pareiškėją sudaryti naują „Luminor Black“ kortelės sutartį.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo. Bankas paaiškino, kad nuo 2020 m. balandžio 28 d. sustabdė naujų mokėjimo kortelių „Visa Classic“ ir „Visa Gold“ išdavimą klientams. Šių mokėjimo kortelių galiojimas buvo tik automatiškai pratęsiamas, pasibaigus jų galiojimo terminui, jas jau turintiems banko klientams. Siekdamas racionalizuoti išduodamų mokėjimo kortelių portfelį, bankas priėmė sprendimą mokėjimo korteles „Visa Classic“ ir „Visa Gold“ centralizuotai pakeisti į mokėjimo kortelę „Luminor Black“. Banko teigimu, sprendimui nebepratesti nebeišduodamų mokėjimo kortelių galiojimo bei iš apyvartos pašalinti istorinius produktus, kurių plataus vartojimo nebepalaiko, pritaria ir tarptautinė mokėjimo kortelių organizacija „Visa“.

Bankas pažymi, kad jo teisę keisti mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas nustato tiek banko

mokėjimo paslaugų teikimo sąlygos, tiek su pareiškėju sudarytos „Visa Classic“ suteikimo ir naudojimo sutarties nuostatos, o apie būsimus pasikeitimus pareiškėjas buvo tinkamai informuotas teisės aktu bei banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų nustatyta tvarka ir terminais.

Bankas nurodo, kad 2022 m. spalio 19 d. pradėjo nemokamą pareiškėjui skirtos mokėjimo kortelės „Luminor Black“ gaminimo procesą. „Luminor Black“, banko teigimu, pagal naudojimosi galimybes ir savybes yra artimiausia pareiškėjo turėtai „Visa Classic“ mokėjimo kortelei iš šiuo metu banko išduodamų mokėjimo kortelių. 2022 m. rugsėjo 30 d. pareiškėjui siųstame pranešime minima, kad nauja mokėjimo kortelė „Luminor Black“ turi daugiau privalumų: platesnį kelionių draudimą, naują paslaugą – pirkinių draudimą, taip pat didesnę nemokamo grynujų pinigų išėmimo limitą. Užsakius „Luminor Black“ kortelę, pareiškėjui kartu aktyvuotas „Luminor Black“ paslaugų krepšelis, kurio mėnesinis mokestis pagal banko kainyną yra 5,50 Eur ir kuris taikytinas nuo 2022 m. gruodžio 1 d., baigus galioti pareiškėjo mokėjimo kortelei „Visa Classic“. Kadangi mokėjimo kortelė „Luminor Black“ turi daugiau naudos ir platesnes naudojimo galimybes, jos tvarkymo mokestis kartu su „Luminor Black“ krepšeliu yra didesnis nei pareiškėjo turėtos mokėjimo kortelės „Visa Classic“ tvarkymo mokestis – 3,65 Eur / mėn. Bankas atkreipia dėmesį, kad naujai užsakomos „Luminor Black“ kortelės galiojimo terminas yra 5 metai, tačiau klientas turi teisę bet kada atsisakyti mokėjimo kortelės, jeigu ji yra nereikalinga, nes paslaugos teikimo sutartis yra neterminuota.

Remdamasis atsiliepime išdėstytais aplinkybėmis ir argumentais, bankas mano, kad jo sprendimas pakeisti kredito mokėjimo kortelės į „Luminor Black“ yra pagrįstas ir teisėtas, o pareiškėjas buvo tinkamai informuotas apie jo mokėjimo kortelės „Visa Classic“ pakeitimą į „Luminor Black“ kortelę, todėl prašo pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

#### 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 (toliau – Taisyklės) 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.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko sprendimo pakeisti pareiškėjo turėtą mokėjimo kortelę „Visa Classic“, nepasibaigus jos galiojimo terminui, į kortelę „Luminor Black“. Pareiškėjas nesutinka su šiuo banko sprendimu ir mano, kad jis yra neteisėtas ir nesąžiningas – atliktas vienašališkai, nesant pareiškėjo sutikimo, be to, dėl šio banko sprendimo (mokėjimo kortelės rūšies pakeitimo) pareiškėjas yra įpareigojamas mokėti didesnę mokėjimo kortelės tvarkymo įkainį. Bankas, priešingai, mano, kad jo sprendimas pakeisti mokėjimo kortelę „Visa Classic“ į mokėjimo kortelę „Luminor Black“ yra teisėtas ir pagrįstas, pareiškėjui taip pat buvo suteikta galimybė tiek pasirinkti jam labiausiai priimtina mokėjimo kortelę iš banko šiuo metu siūlomų mokėjimo kortelių, tiek nutraukti su banku sudarytą „Visa Classic“ suteikimo ir naudojimo sutartį ir (ar) kitas mokėjimo paslaugų teikimo sutartis, jei su pokyčiais pareiškėjas nesutinka.

*Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar: 1) bankas turėjo teisę pakeisti mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas, konkrečiai – mokėjimo kortelės rūšį, nepasibaigus pareiškėjui išduotos mokėjimo kortelės „Visa Classic“ galiojimo terminui; 2) bankas tinkamai informavo pareiškėją apie būsimus mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų pokyčius.*

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Mokėjimų įstatymo 13 straipsnyje nustatyti mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų ir jų turinio reikalavimai. Remiantis Mokėjimų įstatymo 15 straipsnio 1 dalies nuostatomis, mokėjimo paslaugų teikėjas bendrosios sutarties ir (arba) šio įstatymo 13 straipsnyje nurodytų sąlygų pakeitimus siūlo raštu popieriuje arba naudodamas kitą patvariąją laikmeną ne vėliau kaip prieš

60 dienų iki pakeitimų įsigaliojimo dienos. Mokėjimo paslaugų vartotojas anksčiau negu siūlomą pakeitimų įsigaliojimo dieną gali sutikti su šiais pakeitimais arba juos atmesti. Šiuo atveju mokėjimo paslaugų teikėjas nurodo, kad mokėjimo paslaugų vartotojas turi teisę nemokėdamas jokio komisinio atlyginimo nutraukti bendrąją sutartį iki dienos, kurią įsigalioja pakeitimai.

Ginčo šalių susitarimo dalimi esančių banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 12.1 papunktis taip pat nustato, kad „Bankas turi teisę pakeisti su Klientu sudarytą sutartį, mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas ar kainyną. Apie sutarties, mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų ar kainyno pakeitimą Bankas informuoja Klientą, kuris yra vartotojas, ne vėliau kaip likus 60 kalendorinių dienų iki pakeitimų įsigaliojimo dienos.“ Tame pačiame punkte taip pat numatyta, kad „Klientas anksčiau negu siūlomą pakeitimų įsigaliojimo dieną gali sutikti su pakeitimais arba juos atmesti. Minėtas pranešimas apie sutarties ir / ar mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų, ir / ar Kainyno pakeitimą perduodamas Klientui asmeniškai ir skelbiamas viešai. Laikoma, kad Klientas sutinka su šiais pakeitimais ir pakeitimai įsigalioja nurodytą įsigaliojimo dieną, jeigu jis iki pakeitimų įsigaliojimo dienos mokėjimo paslaugų teikėjui nepraneša, jog su jais nesutinka. Šiuo atveju Klientas turi teisę nedelsdamas ir nemokėdamas jokio Komisinio atlyginimo nutraukti bendrąją sutartį iki dienos, kurią įsigalioja pakeitimai.“

Analogiška nuostata, įtvirtinanti banko teisę keisti mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas, nustatyta ir pareiškėjo su banku sudarytos mokėjimo kortelės „Visa Classic“ suteikimo ir naudojimo sutarties 3.4 papunktyje.

Taigi, vadovaujantis tiek Mokėjimų įstatymo, tiek ir banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų bei mokėjimo kortelės „Visa Classic“ suteikimo ir naudojimo sutarties nuostatomis, apie planuojamus mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų pasikeitimus mokėjimo paslaugų teikėjas (šiuo atveju – bankas) mokėjimo paslaugų vartotoją (šiuo atveju – pareiškėją) turi informuoti asmeniškai, naudodamas patvariąją laikmeną ne vėliau kaip prieš 60 dienų iki pakeitimų įsigaliojimo dienos, atitinkamame pranešime kartu nurodydamas, kad iki pasikeitimų įsigaliojimo dienos mokėjimo paslaugų vartotojas turi teisę nutraukti bendrąją sutartį, nemokėdamas jokio komisinio atlyginimo.

Įvertinus tai, kad pareiškėjas ginčija banko teisę keisti mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas, būtina pažymėti, kad Mokėjimų įstatymas įtvirtina aiškias sąlygas ir tvarką, kuria remiantis gali būti atlikti bendrosios sutarties ir (ar) mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų pakeitimai, tačiau draudimo keisti tam tikrų mokėjimo paslaugų teikimo (bendrosios sutarties) sąlygų, tarp jų ir mokėjimo paslaugų teikimo įkainių ir (ar) išduodamų mokėjimo kortelės rūšių, Mokėjimų įstatymas nenustato. Tad savaime vertinti banko, kaip mokėjimo paslaugų teikėjo, veiksmų, pakeičiant mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas, kurių Mokėjimų įstatymas keisti nedraudžia, kaip nesąžiningų ir neteisėtų nėra galima.

Tai reiškia, kad mokėjimo paslaugų teikėjo atlikti mokėjimo paslaugų teikimo ir (ar) bendrosios sutarties sąlygų pakeitimai Mokėjimų įstatymo, taip pat banko ir pareiškėjo sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nuostatų kontekste vertintini kaip teisėti, jei laikomasi Mokėjimų įstatyme įtvirtintos informavimo apie būsimus pakeitimus tvarkos terminų (ne vėliau kaip prieš 60 dienų iki pakeitimų įsigaliojimo dienos) ir formos (asmeniškai, naudojant patvariąją laikmeną) prasme.

Ginčo byloje esančiais duomenimis, pareiškėjas su informacija apie būsimus mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų pokyčius – mokėjimo kortelės „Visa Classic“ pakeitimą į mokėjimo kortelę „Luminor Black“, nepasibaigus mokėjimo kortelės „Visa Classic“ galiojimo terminui, buvo supažindintas banko pranešimais, išsiųstais pareiškėjui banko interneto banke ir pareiškėjo bankui nurodytu pareiškėjo el. pašto adresu.

Minėti pranešimai – tiek interneto banke, tiek ir el. paštu, buvo išsiųsti pareiškėjui 2022 m. rugsėjo 30 d. (taigi, daugiau nei 60 dienų iki pakeitimų įsigaliojimo dienos). Pranešimuose jau pirmoje pastraipoje aiškiai nurodoma, kad pareiškėjo šiuo metu turima mokėjimo kortelė bus pakeista: „šiuo metu atnaujiname produktus ir netrukus jūsų „Visa Classic“ kortelę pakeisime nauja „Luminor Black“ kortele. Jums nieko daryti nereikės – viskuo pasirūpinsime mes.“ Toliau pranešimuose aptariami pasikeitimų (t. y. naujos mokėjimo kortelės) ypatumai. Be to, pranešimų pabaigoje atskirai išskiriama informacija, kad jei pareiškėjas nesutinka su būsimais pokyčiais, jis turi teisę nedelsdamas (iki 2022 m. lapkričio 30 d.), be papildomų mokesčių, nutraukti su banku sudarytas paslaugų teikimo sutartis, kurioms įtaką daro minimi pakeitimai, prieš tai įvykdęs visus paslaugų teikimo sutartyse numatytus įsipareigojimus.

Pirmiau analizuoti ginčo byloje esantys duomenys leidžia daryti išvadą, kad apie

planuojamus banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų pasikeitimus (mokėjimo kortelės pakeitimą) bankas pareiškėją informavo tinkamai, t. y. nepažeisdamas nei Mokėjimų įstatymo reikalavimų (išankstinio informavimo terminų ir tvarkos prasme), nei banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų. Tinkamo supažindinimo su būsimais mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų pokyčiais aplinkybės neginčija ir pats pareiškėjas.

Pareiškėjas 2022 m. spalio 18 d. laišku interneto banke pranešė bankui, kad nesutinka, jog jo mokėjimo kortelė „Visa Classic“ būtų pakeista į mokėjimo kortelę „Luminor Black“. Bankas nurodo, kad, kilus abejonių dėl pareiškėjo išreikšto nesutikimo, bankas 2022 m. spalio 19 d. atsakyme pareiškėjui paprašė jo patikslinti, ar pareiškėjas nori atsisakyti naujos mokėjimo kortelės „Luminor Black“, tačiau pareiškėjas, kaip nurodo bankas, į šį banko laišką neatsakė.

Banko pateiktais duomenimis, 2022 m. spalio 31 d. su banko darbuotoju vykusio telefoninio pokalbio metu pareiškėjui buvo pasiūlyta alternatyva užsisakyti debeto mokėjimo kortelę „Visa Debit“ (mokestis su „Luminor Debit“ paslaugų krepšeliu yra 2 Eur/mėn.), su kuria pareiškėjas galėtų vykdyti grynujų pinigų išėmimo ir (ar) įnešimo operacijas banko sąskaitoje, bet šia galimybe pareiškėjas nepasinaudojo.

Todėl, kaip nurodo bankas atsiliepime, pareiškėją tinkamai informavus apie būsimus mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų pokyčius (t. y. mokėjimo kortelės „Visa Classic“ pakeitimą į „Luminor Black“), o jam iki atitinkamame pranešime nurodytos datos (t. y. iki būsimų pokyčių įsigaliojimo dienos) neišreiškus nesutikimo su būsimais pokyčiais, nutraukiant su banku sudarytas mokėjimo paslaugų teikimo sutartis, kurioms aptariamai pakeitimai turi įtakos, šie mokėjimo paslaugų teikimo pakeitimai įsigaliojo ir tapo privalomi pareiškėjui.

Kreipimesi pareiškėjas banko atžvilgiu kelia reikalavimą nenutraukti pareiškėjo turimos mokėjimo kortelės „Visa Classic“ sutarties, kartu pripažinti, kad bankas neteisėtai verčia pareiškėją sudaryti naują „Luminor Black“ kortelės sutartį. Vis dėlto, kaip paaiškino bankas, pareiškėjui išdavus „Luminor Black“ kortelę, naujas susitarimas su pareiškėju nebuvo sudarytas, nes kitos sutarties sąlygos nesikeitė.

Atsižvelgiant į tai bei įvertinus pirmiau konstatuotas aplinkybes, t. y. kad banko veiksmai pakeičiant pareiškėjo mokėjimo kortelę iš „Visa Classic“ į „Luminor Black“ vertintini kaip teisėti, o pareiškėjas apie būsimus pokyčius buvo tinkamai ir laiku informuotas, darytina išvada, kad tenkinti pareiškėjo reikalavimo nėra pagrindo, todėl jis atmestinas.

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 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. 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