



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-09-14 Nr. 429-469

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. rugpjūčio 13 d. (pagal nulinę (Grinvičo) laiko juostą) pareiškėjas, naudodamasis banko mobiliąja programėle, inicijavo keturias valiutos keitimo operacijas¹, kurias bankas įvykdė laikotarpiu nuo 0 val. 54 min. 57 sek. iki 0 val. 55 min. 15 sek. ir kurioms buvo pritaikyta 8 002,62 CZK (apie 339,22 EUR) valiutos konvertavimo mokesčių (toliau – Mokestis).

Tą pačią dieną pareiškėjas per banko mobiliojoje programėlėje esančią gyvo pokalbio funkciją pateikė bankui pranešimą, kad 2022 m. rugpjūčio 12 d. apie 23 val. (Čekijos laiku) atliko valiutų konvertavimo operacijas, kurioms nepagrįstai buvo pritaikytas savaitgalio mokestis, nors tuo metu buvo dar penktadienio vakaras. Pareiškėjas teigė, kad mokestis jam programėlėje nebuvo matomas, o banko paslaugų sąlygose valiutų keitimo biržos darbo laikas taip pat nėra apibrėžtas, ir reikalavo išmokėti kompensaciją dėl nepagrįstai pritaikyto Mokesčio arba atšaukti operacijas.

Banko specialistai nurodė pareiškėjui, kad paslaugų plano „Metal“ turėtojams savaitgaliais taikomas 1 proc. valiutos konvertavimo mokestis, kuris pradedamas taikyti penktadienį 17 val. ir baigia galioti sekmadienį 18 val. Niujorko laiku, taip pat paaiškino, kad mokestis rodomas programėlėje prieš atliekant valiutų keitimo operaciją.

Atsakydamas į banko specialisto pranešimą, pareiškėjas nurodė, kad jokia informacija apie mokestį programėlėje nebuvo matoma, be to, dar kartą nurodė operacijas atlikęs dar prieš prasidedant savaitgaliui.

Susirašinėjimų metu pareiškėjas banko specialisto prašymu patikrino banko mobiliojoje programėlėje rodomą informaciją ir nurodė, kad mokestis šiuo metu rodomas (informaciją apie tai pareiškėjas pateikė 2022 m. rugpjūčio 13 d. rytą) tačiau operacijų metu teigė jo nematęs tikriausiai dėl to, kad dar nebuvo savaitgalis. Banko specialistas informavo pareiškėją perduosiąs informaciją banko komandai, patikrinsiančiai, ar nebuvo jokių techninių problemų, ir pateiksias atsakymą ir tą pačią dieną pranešė, kad jokių techninių problemų nebuvo užfiksuota, todėl, nesant duomenų, kad konvertavimo mokesčiai nebuvo rodomi, kompensuoti Mokestį nėra pagrindo.

Tą pačią dieną pareiškėjas teikė bankui tolesnes pretenzijas dėl susiklosčiusios situacijos, tačiau bankas nenustatė pagrindo keisti priimto sprendimo. Kita vertus, bankas geranoriškai sutiko pareiškėjui grąžinti 4 001,31 CZK, t. y. pusę Mokesčio sumos.

Pareiškėjo galutinis banko sprendimas netenkino, todėl jis kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas išnagrinėti kilusį ginčą ir įpareigoti banką grąžinti visą Mokesčio sumą. Pareiškėjas

¹ Buvo atlikti šie mokėjimai: 1) 20,07 GBP konvertuoti į 571,01 CZK (pritaikytas 5,77 CZK mokestis); 2) 12 457,23 GBP konvertuota į 354 423,32 CZK (pritaikytas 3 580,03 CZK mokestis); 3) 12 000 EUR konvertuota į 288 531,94 CZK (pritaikytas 2 914,46 CZK mokestis); 4) 6 185,79 EUR konvertuota į 148 733,15 CZK (pritaikytas 1 502,36 CZK mokestis).

teigė, kad Mokestis buvo nurašytas nesilaikant banko paslaugų teikimo taisyklių ir paslaugų plano „Metal“ sąlygų.

Bankas pateikė Lietuvos bankui atsiliepimą į pareiškėjo kreipimąsi, jame nurodė manąs, kad Mokestis buvo pritaikytas pagrįstai ir kompensuoti jį nėra pagrindo. Atsiliepime bankas iš esmės pakartojė pareiškėjui jau teiktą informaciją apie pritaikytą Mokestį ir tai, kad banko vidaus sistemose nebuvo užfiksuotų jokių techninių trikdžių, dėl kurių pareiškėjui galėjo būti nerodomi valiutų konvertavimo mokesčiai, nebuvo nustatytų jokių pareiškėjo teiginius galinčių pagrįsti faktų.

Bankas teigė, kad banko privatiems klientams taikomų sąlygų 17 punkte yra nurodyta, kad visą reikalingą informaciją dėl taikytinų mokesčių atliekant valiutų keitimo (konvertavimo) mokėjimo operacijas galima rasti mokesčių puslapyje (angl. *Fees page*). Minėtame punkte, be kita ko, nurodyta, kad bankas nėra atsakingas už klientų patirtus nuostolius dėl valiutų keitimo mokėjimo operacijų inicijavimo.

Banko privatiems klientams, kurie naudojami paslaugų planu „Metal“, taikomų mokesčių sąlygų skiltyje „Valiutų keitimas (konvertavimas)“ (angl. *Exchanging money currencies*) yra numatyta, kad bankas gali taikyti mokesčius (jeigu tokie taikomi), atliekant valiutų keitimo mokėjimo operaciją, ir jie (jeigu taikomi) bus rodomi banko programėlėje prieš atliekant valiutų konvertavimą.

Bankas papildomai paaiškino, kad savaitgalio mokestis (angl. *weekend fee*) taikomas paslaugų plano „Metal“ naudotojams, jeigu valiutų keitimo mokėjimo operacijos yra atliekamos, kai birža yra uždaryta, įskaitant savaitgalį, t. y. nuo penktadienio 17 val. iki sekmadienio 18 val. Niujorko laiku. Būtent šiuo laiku tarp konvertavimo operacijos buvo įvykdytos, todėl joms pagrįstai pritaikytas mokestis.

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 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.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus matyti, kad šalių ginčas kilo dėl Mokesčio nurašymo pagrįstumo.

Siekiant išspręsti šalių nesutarimą, būtina įvertinti, ar bankas pagrįstai pritaikė pareiškėjui Mokestį.

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

Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad iki bendrosios sutarties sudarymo arba prieš pateikdamas pasiūlymą sudaryti tokią sutartį mokėjimo paslaugų teikėjas mokėjimo paslaugų vartotojui raštu popieriuje arba naudodamas kitą patvariąją laikmeną nurodo mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas. To paties straipsnio 4 dalyje įtvirtinta, kad mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose dėl komisinio atlyginimo, palūkanų normos ir valiutos keitimo kurso, be kita ko, turi būti nurodytas mokėjimo paslaugų vartotojo mokėtinas komisinis atlyginimas.

Nagrinėjamu atveju, pradėdamas dalykinius santykius su banku, pareiškėjas sutiko su banko klientams Lenkijoje taikomomis Paslaugų teikimo sąlygomis² (toliau – Sąlygos). Sąlygų 17 skirsnyje „Kokį valiutų kursą taikote?“ (angl. „*What exchange rate do you use*“) nurodyta, kad detalią informaciją apie banko taikomus mokesčius galima rasti Mokesčių puslapyje (angl. „*Fees page*“), ir pateikiama nuoroda į minėtą puslapį.³

² Žiūrėti <https://www.revolut.com/en-PL/legal/terms/>

³ Žiūrėti <https://www.revolut.com/en-PL/legal/fees/>

Mokesčių puslapyje paslaugų plano „Metal“ naudotojams⁴ skirsnysje „Valiutos keitimas pinigėmis valiutomis“ (angl. „*Exchanging money currencies*“) nurodyta, kad keičiant valiutą taikomas banko nustatytas valiutos keitimo kursas ir pridamas valiutos keitimo mokestis (jeigu taikomas). Šie duomenys, kiek tai įmanoma, rodomi prieš atliekant operaciją. Taip pat nurodoma, kad bankas gali taikyti valiutos keitimo mokestį, kuris matomas banko programėlėje, yra kintantis ir priklauso nuo valiutos keitimo parametrų aplinkybių (pavyzdžiui, nuo to, kas ir kada keičiama).

Remiantis banko pateiktais duomenimis, visiems valiutos konvertavimo funkcija besinaudojantiems banko klientams, banko informacinėms sistemoms identifikavus, kad inicijuojamai valiutos keitimo operacijai bus pritaikytas valiutos keitimo mokestis (įskaitant atvejus, kai valiutų keitimo birža yra uždaryta, pavyzdžiui, nuo penktadienio 15 val. Lietuvos laiku iki sekmadienio 23:59 val. Lietuvos laiku), visais atvejais toks mokestis rodomas banko programėlėje prieš patvirtinant valiutos konvertavimo operacijos inicijavimą.

Kaip matyti iš bylos duomenų, konvertavimo operacijos buvo įvykdytos pagal nulinę (Grinvičo) laiko zoną 2022 m. rugpjūčio 13 d. (šeštadienį) laikotarpiu nuo 0 val. 54 min. 57 sek. iki 0 val. 55 min. 15 sek. arba Niujorko laiku, kuriuo remdamasis bankas taiko „savaitgalio mokestį“, nuo 2022 m. rugpjūčio 12 d. (penktadienį) 19 val. 54 min. 54 sek. iki 19 val. 55 min. sek., t. y. dėl savaitgalio jau nedirbant valiutų keitimo biržai.⁵

Banko duomenimis, jokių techninių trikdžių, dėl kurių Mokestis galėjo būti nerodomas pareiškėjui atliekant šiame sprendime aptariamas valiutos keitimo operacijas, nebuvo fiksuota, mokėjimai atlikti savaitgalį, todėl jiems buvo pritaikytas Mokestis, kuris buvo rodomas banko programėlėje. Susirašinėjimų su banko specialistais metu šiems paprašius patikrinti, ar banko programėlėje rodomas valiutos konvertavimo mokestis ir pateikti programėlės vaizdų kopijas, pareiškėjas nurodė, kad mokestis matosi. Be to, bankas pateikė pareiškėjo atliktų valiutos konvertavimo operacijų istorijos išrašą, kuriame stulpelyje „Fee“ (liet. mokestis) nurodytas kiekvienai valiutos konvertavimo operacijai pritaikytas mokestis. Bankas patikino, kad iš techninės pusės minėtame stulpelyje nurodyti mokesčiai laikytini faktiškai rodytais pareiškėjo mobiliojoje programėlėje prieš patvirtinant valiutų keitimo operacijas.

Papildomai pažymėtina, kad pareiškėjas dar iki aptariamų valiutų keitimo operacijų periodiškai inicijuodavo įvairias valiutų keitimo operacijas, keisdavo Čekijos kronas (CZK) į Didžiosios Britanijos svarus (GBP), JAV dolerius (USD), eurus (EUR) ir atvirkščiai, o šioms operacijoms taip pat buvo taikomi valiutų konvertavimo mokesčiai ir jų pareiškėjas neginčydavo. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad apie taikomus valiutos konvertavimo mokesčius (priklausomai nuo operacijų atlikimo laiko ir kt.) pareiškėjas žinojo arba turėjo žinoti.

Apibendrinant nustatytas ginčo aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėjas, kaip tai nustatyta Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 1 ir 4 dalyse, buvo informuotas apie tai, kad, priklausomai nuo valiutų konvertavimo aplinkybių (pvz., ką ir kada norima konvertuoti), tokioms operacijoms gali būti taikomi kintantys mokesčiai, ir apie tai, kad jie rodomi prieš atliekant kiekvieną mokėjimo operaciją. Kadangi nebuvo gauta duomenų, leidžiančių daryti pagrįstas prielaidas dėl mokesčio nerodymo banko programėlėje, laikytina, kad pareiškėjas apie Mokestį buvo informuotas tinkamai, todėl nėra pagrindo rekomenduoti bankui Mokestį kompensuoti.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis 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

⁴ Žiūrėti <https://www.revolut.com/en-PL/legal/metal-fees/>

⁵ Žiūrėti <https://help.revolut.com/en-LT/help/wealth/exchanging-money/how-much-does-it-cost-to-make-an-exchange/will-i-be-charged-for-exchanging-foreign-currencies/>

turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis