



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-10-11 Nr. 429-493
Vilnius

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:

2023 m. birželio 4 d. pareiškėjo mokėjimo kortele *MasterCard* Nr. (duomenys neskelbiami) lėšų gavėjui „DoYouItaly“ buvo atlikta mokėjimo operacija, kurios suma 5 227,73 DKK (700,88 Eur) (toliau – mokėjimo operacija).

2023 m. birželio 20 d. pareiškėjas užpildė ir bankui pateikė lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) prašymą. Pareiškėjas prašyme nurodė, kad automobilių nuomos teikėjas „DoYouItaly“ (toliau – paslaugos teikėjas) nesuteikė žadėtų automobilio nuomos paslaugų, už kurias pareiškėjas sumokėjo atlikdamas mokėjimo operaciją. Pareiškėjas papildomai nurodė, kad iš paslaugos teikėjo užsisakė nuomotiną automobilį, jį 2023 m. birželio 17 d. 22 val. 30 min. turėjo atsiimti iš bendrovės „SurPrice“ Pizos oro uoste. Pareiškėjas teigia, kad atvykęs į oro uostą nerado automobilio atsiėmimo vietos, o bandymai susisiekti tiek su paslaugos teikėju, tiek su bendrove, iš kurios pareiškėjas turėjo atsiimti automobilį, buvo nesėkmingi. Būtent tai lėmė, kad pareiškėjas negalėjo paimti išsinuomoto automobilio ir negavo žadėtų automobilio nuomos paslaugų.

Tą pačią dieną bankas, įvertinęs pareiškėjo pateiktą prašymą, inicijavo ginčą su paslaugos teikėju. Bankas informavo pareiškėją apie pradėtus veiksmus, proceso eigą ir galimą jo trukmę.

2023 m. birželio 27 d., 2023 m. liepos 4 d., 2023 m. liepos 11 d., 2023 m. liepos 18 d. ir 2023 m. liepos 21 d. pareiškėjui buvo siųsti el. laišakai, informuojantys apie lėšų gražinimo procedūros eigą.

2023 m. rugpjūčio 4 d., įvertinęs vidinio tyrimo metu surinktus duomenis, t. y. pareiškėjo ir paslaugos teikėjo nurodytas aplinkybes ir pateiktus įrodymus, bankas nustatė, kad, įvertinus paslaugos teikėjo taikomas paslaugų teikimo sąlygas, nėra pagrindo gražinti lėšas pagal „MasterCard“ lėšų gražinimo vadove (angl. *MasterCard Chargeback Guide*) (toliau – *MasterCard* taisyklės) nustatytą tvarką, ir apie tai informavo pareiškėją.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas 2023 m. rugpjūčio 18 d. pakartotinai kreipėsi į banką su pretenzija, prašydamas tenkinti jo prašymą ir gražinti prarastas lėšas. 2023 m. rugpjūčio 21 d. bankas pateikė atsakymą, kuriame detalčiau paaiškino lėšų gražinimo procedūros metu priimtą sprendimą ir nurodė, kad priimtas sprendimas keičiamas nebus. Pareiškėjas su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo įpareigoti banką tenkinti pareiškėjo lėšų gražinimo prašymą ir gražinti mokėjimo operacijos metu prarastas lėšas. Pareiškėjas nurodo, kad jo nesutarimas kilo ne dėl netinkamo automobilio nuomos atšaukimo sutartyje nustatytu laiku, o dėl to, kad pareiškėjas negalėjo surasti ir atsiimti automobilio, už kurį sumokėjo. Pareiškėjo teigimu, banko priimtas sprendimas yra nepagrįstas, todėl turi būti pakeistas.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad tiek iš pareiškėjo, tiek iš paslaugos teikėjo pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas, sudarydamas Automobilio nuomos sutartį Nr. DYI-67967304 (toliau – automobilio nuomos sutartis), įsipareigojo išsinuomotą automobilį atsiimti „SurPrice“ nuomos punkte, esančiame netoli Pizos oro uosto. Banko teigimu, iš pareiškėjo pateiktų automobilio nuomos užsakymo dokumentų matyti, kad pareiškėjui buvo detalčiai paaiškinta automobilio atsiėmimo tvarka, vieta bei pateikta informacija, todėl, banko nuomone, paslaugos

teikėjas negali būti laikomas atsakingu už sutarties neįvykdymą dėl paties pareiškėjo veiksmų (neatvykimo į sutartą vietą atsiimti automobilio).

Banko teigimu, pareiškėjas, pagal tarp jo ir paslaugos teikėjo pasirašytos sutarties nuostatas, neturi teisės į sumokėtų lėšų gražinimą, jeigu pats neatvyksta atsiimti sutartos transporto priemonės arba neatšaukia transporto priemonės rezervacijos likus mažiau nei 48 valandoms iki sutarto nuomos termino pradžios. Bankas nurodo, kad iš jo turimų duomenų matyti, kad pareiškėjas buvo supažindintas ir sutiko su visomis sutarties sąlygomis, todėl jį turėjo laikyti, t. y. turėjo arba laiku atsiimti automobilį, arba atšaukti automobilio nuomos rezervaciją likus ne mažiau nei 48 valandoms iki sutarto nuomos termino pradžios.

Bankas nurodo ir tai, kad paslaugos teikėjo sąlygose informacija su kontaktiniais numeriais pateikiama tam, kad klientas galėtų susisiekti su paslaugos teikėju, jeigu kiltų papildomų klausimų. Nors pareiškėjas pateikė duomenis, kad jam nepavyko susiskambinti su paslaugos teikėju arba su įmone, kurioje pareiškėjas turėjo atsiimti automobilį, iš pateiktos automobilio nuomos sutarties nuostatų matyti, kad bendravimas telefonu nėra nei pagrindinės paslaugos teikėjo žadėtosios paslaugos, nei būtinoji sąlyga atsiimti automobilį. Dėl šios priežasties bankas nurodo, kad pareiškėjo teiginiai, kad žadėtų paslaugų jis negavo, nes negalėjo prisiskambinti pateiktais numeriais, negali būti laikomi aplinkybe, dėl kurios pareiškėjas įgijo teisę į lėšų gražinimą dėl nesuteiktų paslaugų pagal *MasterCard* taisykles.

Apibendrinamas bankas pažymi, kad neturi duomenų, kad pareiškėjui automobilio nuomos paslaugos būtų buvusios suteiktos netinkamai ir kad, jeigu pareiškėjas būtų atvykęs atsiimti automobilio į konkrečią vietą ir laiku, jam nebūtų buvusi tinkamai suteikta automobilio nuomos paslauga, todėl, vadovaudamasis *Mastercard* taisyklėmis, bankas mano, kad pagrįstai atmetė pareiškėjo prašymą dėl lėšų gražinimo.

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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko priimto sprendimo *MasterCard* taisyklių pagrindu negrąžinti pareiškėjui už automobilio nuomos paslaugas sumokėtų lėšų pagrįstumo.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjo keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai MasterCard taisyklių pagrindu atsisakė pareiškėjui grąžinti mokėjimo operacijos metu pervestas lėšas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas nurodė, kad ginčas yra kilęs dėl to, kad pareiškėjas negalėjo surasti ir atsiimti automobilio, už kurį sumokėjo atlikdamas mokėjimo operaciją, todėl negavo automobilio nuomos paslaugų. Pareiškėjo teigimu, atsižvelgdamas į šias aplinkybes, bankas privalėjo tenkinti lėšų gražinimo prašymą ir pareiškėjui sugrąžinti už paslaugas sumokėtas lėšas.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad galimybė kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų gražinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti minėtose tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją *MasterCard* dėl lėšų gražinimo procedūros taikymo.

MasterCard taisyklėse¹ (49–56 psl.) nustatyta, kad mokėjimo grąžinimo prašymas dėl negautų prekių ar nesuteiktų paslaugų yra galimas tik tada, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar

¹ <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>

paslaugą prekybininkas nepateikia mokėtojui sutartos prekės ar paslaugos per sutartą terminą.

Iš Lietuvos bankui abiejų šalių pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas su paslaugos teikėju sudarė automobilio nuomos sutartį, kurios pagrindu įmonė „SurPrice“ 2023 m. birželio 17 d. 22 val. 30 min. pareiškėjui turėjo išnuomoti automobilį, o pareiškėjas už nuomos paslaugas sumokėjo sutartyje numatytą sumą. Pareiškėjas buvo supažindintas su šalių sudarytos automobilio nuomos sutarties sąlygomis ir su jomis sutiko (ginčo tarp šalių nėra).

Pareiškėjo ir paslaugos teikėjo sudarytoje automobilio nuomos sutartyje (dalyje „Atsiėmimo informacija“ (angl. *Collection Information*)) buvo įtvirtina, kad automobilis turi būti atsiimtas įmonės „SurPrice“ nuomos punkte, esančiame netoli Pizos oro uosto². Šalių sudarytoje automobilio nuomos sutartyje buvo nurodyta detali informacija, kaip pareiškėjas gali atvykti į automobilio nuomos punktą.

Lietuvos banko vertinimu, tiek iš pareiškėjo pateiktų paaiškinimų, tiek iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas, sudarydamas automobilio nuomos sutartį, sutiko su paslaugos teikėjo taikomomis automobilio atsiėmimo sąlygomis ir įsipareigojo pats, pagal paslaugos teikėjo duotas instrukcijas, pasiekti sutartą automobilio atsiėmimo vietą. Taip pat automobilio nuomos sutarties dalyje „Atšaukimo sąlygos“ (angl. *Cancellation policy*) yra nurodyta, kad lėšų gražinimas nebus taikomas, jeigu automobilis nebus paimtas³.

Svarbu pažymėti, kad iš pareiškėjo pateiktų paaiškinimų matyti, kad pats pareiškėjas nerado automobilio atsiėmimo punkto, todėl šios aplinkybės nereiškia, kad pareiškėjui nebūtų buvusios suteiktos paslaugos. Vis dėlto iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas tiek lėšų gražinimo prašyme, tiek 2023 m. rugpjūčio 7 d. skunde bankui, tiek kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad jis pačiame Pizos oro uoste nerado automobilio atsiėmimo vietos, t. y. įmonės „SurPrice“ automobilijų nuomos punkto, negalėjo atsiimti išsinuomoto automobilio, todėl negavo paslaugų, už kurias buvo sumokėjęs. Bankui teiktuose paslaugos teikėjo paaiškinimuose yra nurodyta, kad jis buvo pasiruošęs suteikti žadėtas paslaugas, tačiau būtent pareiškėjas neįvykdė automobilio nuomos sutartyje nustatytų įsipareigojimų, neatvyko į automobilijų atsiėmimo punktą, todėl, pagal automobilijų sutarties nuostatas, yra laikoma, kad pareiškėjas neturi galimybės susigražinti sumokėtų lėšų.

Atsižvelgiant į tai, kad nagrinėjamu atveju būtent dėl pareiškėjo veiksmų (neveikimo), t. y. neatvykimo laiku ir į nurodytą vietą atsiimti automobilio, pareiškėjui automobilio nuomos paslaugos nebuvo suteiktos, bei į tai, kad nebuvo nustatyta aplinkybių, jog paslaugos teikėjas nesilaikė automobilio nuomos sutartyje nustatytų reikalavimų ir nebūtų pareiškėjui išnuomojęs automobilio (suteikęs paslaugas), darytina išvada, kad būtent pats pareiškėjas yra atsakingas už jam nesuteiktą automobilio nuomos paslaugą, o bankas, pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* taisykles, neturi ginčo teisės dėl priežasties „Prekės ar paslaugos nesuteiktos“ (angl. *Goods or services not provided*).

Nesutikdamas su banko priimtu sprendimu, pareiškėjas keletą kartų akcentavo ir tai, kad bandė susisiekti automobilio nuomos sutartyje nurodytais telefono numeriais, tačiau niekas neatsiliepė. Pareiškėjo nuomone, būtent dėl šių aplinkybių jam *MasterCard* taisyklių pagrindu turėtų būti gražintos mokėjimo operacijos metu prarastos lėšos.

Lietuvos banko vertinimu, kaip ir minėta pirmiau, atsižvelgiant į pareiškėjo ir paslaugos teikėjo sudarytos automobilio nuomos sutarties nuostatas, matyti, kad paslaugos teikėjas įsipareigojo suteikti automobilio nuomos paslaugas, o pats pareiškėjas sutartyje įsipareigojo atvykti į automobilio nuomos punktą ir pasiimti transporto priemonę. Aplinkybės, kad paslaugos teikėjas neatsiliepė sutartyje nurodytais telefono numeriais, nesudaro pagrindo teigti, kad, jeigu pareiškėjas būtų įvykdęs visas automobilio nuomos sutartyje numatytas automobilio atsiėmimo sąlygas, t. y. būtų laiku atvykęs į nuomos punktą, paslaugos pareiškėjui nebūtų buvusios suteiktos. Taigi, iš pirmiau nurodytų duomenų darytina išvada, kad paslaugos teikėjo neatsiliepimas automobilio nuomos sutartyje nurodytais telefono numeriais neturėjo įtakos galutiniam paslaugos, t. y. automobilio nuomos, faktui, todėl tai negali būti pagrindas pagal *MasterCard* taisykles pareiškėjui gražinti lėšas, o pareiškėjo kreipimesi nurodyti argumentai yra atmestini kaip nepagrįsti.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas pagal automobilio nuomos sutartį laiku ir į

² Sutartyje įtvirtintos automobilio paėmimo sąlygos anglų kalba: „Please collect your car from SURPRICE RENT A CAR office. On arrival, after collecting your luggage, please exit the Arrivals Hall and turn left. Proceed to Parking P2 and go to the meeting point located next to the cash machine. On the Bus Stop, a Parking Go shuttle will wait for you to take you to the SUPRRICE RENT A CAR office location a short distance from the airport.“

³ Sutartyje įtvirtintos lėšų negražinimo sąlygos anglų kalba: „No refund will be given, if you do not collect the vehicle.“

sutartą vietą neatvyko atsiimti automobilio, todėl pats savo veiksmais (neveikimu) nepasinaudojo automobilio nuomos sutartyje numatytais paslaugomis, darytina išvada, kad bankas pagrįstai, vadovaudamasis *MasterCard* taisyklių nuostatomis, negrąžino pareiškėjui mokėjimo operacijos metu pervestų lėšų, o pareiškėjo reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

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 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