



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

**SPRENDIMAS
DĖL N. Z. IR BANKO LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. birželio 5 d. Nr. 242-223
Vilnius

Lietuvos bankas gavo N. Z. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir banko *Luminor bank AS*, veikiančio per Lietuvos skyrių, (buvęs *AB DNB* bankas) (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2008 m. balandžio 29 d. pareiškėjas su banku sudarė banko sąskaitos Nr. (*duomenys neskelbtini*) sutartį (toliau – Banko sąskaitos sutartis).

2019 m. sausio 2 d. pareiškėjas, naudodamasis interneto banku, užsisakė mokėjimo paslaugų krepšelį „Auksinis“.

2019 m. vasario 13 d. pareiškėjas kreipėsi į banką telefonu ir paprašė paaiškinti jam pritaikytą lėšų išgryninimo mokestį. Banko darbuotoja paaiškino pareiškėjui mokesčio taikymo aplinkybes. Tą pačią dieną pareiškėjas per elektroninį banką kreipėsi į banką žinute prašydamas atlyginti 24 Eur žalą, patirtą dėl banko pritaikyto lėšų išgryninimo mokesčio, nes, viršijus nustatytą nemokamą lėšų išgryninimo limitą, pareiškėjui buvo pritaikytas 2 proc., o ne 0,4 proc. viršytos sumos mokestis.

2019 m. vasario 21 d. bankas pareiškėjui pateikė atsakymą: paaiškino, kad pareiškėjas yra pasirinkęs „Auksinį“ paslaugų krepšelį, o jo limitas yra 15 000 Eur per mėnesį, viršijus minėtą sumą, taikomas 2 proc. išgryninimo mokestis. Kadangi 2019 m. sausio mėn. nemokamo išgryninimo limitas buvo viršytas 1 500 Eur, šiai sumai buvo pritaikytas minėtas 2 proc. mokestis. Atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjui buvo pritaikytas toks mokestis, kuris yra nurodytas banko teikiamų mokėjimo paslaugų kainyne, bankas atsisakė atlyginti žalą, kurią pareiškėjas nurodė patyręs.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Jis teigia dėl banko interneto svetainėje pateiktos klaidinančios informacijos apie *VISA Debit* kortelės grynųjų pinigų išmokėjimo įkainius patyręs 24 Eur žalą. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas prašė užtikrinti vartotojų teisę į teisingą informaciją apie paslaugų įkainius ir informavimą apie jų pasikeitimus ir atlyginti dėl banko pritaikyto išgryninimo mokesčio patirtą 24 Eur žalą.

Bankas, atsakydamas į pareiškėjo kreipimąsi, pažymėjo, kad pareiškėjas nuo 2019 m. sausio 2 d. naudojami mokėjimo paslaugų krepšeliu „Auksinis“. Bankas nurodė, kad pareiškėjas painioja išgryninimo mokesčius panaudojant mokėjimo kortelę, kai mokėjimo kortelė yra ir kai mokėjimo kortelė nėra paslaugų krepšelio sudedamoji dalis. Bankas pažymėjo, kad nemokamą lėšų išgryninimo limitą panaudojant mokėjimo kortelę taiko tik pasirinkus atitinkamą mokėjimo paslaugų krepšelį, jo nepasirinkus – taikomi standartiniai lėšų išgryninimo įkainiai. Bankas pateikė jo interneto svetainėje skelbiamus banko paslaugų įkainius, iš kurių matyti, kad standartiniai banko lėšų išgryninimo mokesčiai, kai mokėjimo kortelė yra nepriskirta jokiam mokėjimo krepšeliui ir jei lėšos gryninamos banko bankomatuose, yra 0,4 proc. (tokio dydžio lėšų išgryninimo mokestį pareiškėjas prašo taikyti savo kreipimesi).

Bankas taip pat nurodė, kad pareiškėjas buvo pasirinkęs „Auksinį“ paslaugų krepšelį, pagal kurio sudėtį ir sąlygas vartotojas už krepšelio kainą gali naudotis *VISA Debit* mokėjimo kortele (netaikomas kortelės administravimo mokestis ir standartinis gryninimo mokestis) ir banko bankomatų tinkle be papildomo mokesčio gali išsigryninti iki 15 000 Eur per mėnesį. Bankas pabrėžė, kad viešai skelbiamuose banko įkainiuose nurodyta, jog, viršijus „Auksinio“

krepšelio nemokamą lėšų išgryninimo limitą, taikomas 2 proc. mokestis nuo gryninimo operacijos sumos.

Taip pat bankas pažymėjo, kad, nepaisant to, kad banko paslaugų įkainiai yra skelbiami viešai, apie tai, kad „Auksiniame“ mokėjimo paslaugų krepšelyje esančiai mokėjimo kortelei taikomas išgryninimo limitas ir 2 proc. gryninamos sumos komisinis mokestis, kai gryninimo limitas viršijamas, 2017 m. lapkričio 14 d. informavo pareiškėją el. paštu. Atsižvelgdamas į tai, kad apie įkainių pasikeitimus pareiškėjas buvo informuotas asmeniškai, taip pat į tai, kad pareiškėjas, kaip ir visi vartotojai, su taikomais įkainiais bet kuriuo metu gali susipažinti banko interneto svetainėje, bankas nurodo neturįs pagrindo gražinti pritaikytų mokesčių už viršytą nemokamą lėšų išgryninimo limitą ir 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 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.

Atsižvelgiant į ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, darytina išvada, kad ginčas kilo dėl banko galimai netinkamai vykdomos informavimo pareigos (kaip nurodo pareiškėjas, banko interneto svetainėje pateiktų klaidinančių įkainių) bei dėl to patirtos 24 Eur žalos atlyginimo.

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.919 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta nuostata, kad „klientas apmoka už banko suteiktas paslaugas ir atliktas operacijas banko sąskaitos sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka.“ Iš pateiktų duomenų matyti, kad tarp pareiškėjo ir banko sudarytoje Banko sąskaitos sutartyje nustatyta, kad šalių santykiams pagal minėtą sutartį taip pat taikomos Banko paslaugų teikimo bendrosios taisyklės (toliau – Bendrosios sąlygos), kurios yra neatskiriama Banko sąskaitos sutarties dalis. Bendrųjų sąlygų 2.3–2.5 papunkčiuose yra nurodyta, kad pareiškėjo mokėtini bankui už Paslaugas įkainiai nurodomi kainyne, taip pat kad pareiškėjas „gali susipažinti su Bendrosiomis taisyklėmis, Paslaugų teikimo sąlygomis ir Kainynu Banko interneto svetainėje ir / ar Banko klientų aptarnavimo skyriuose / padaliniuose. Kliento pageidavimu Bankas jam išduoda Bendrųjų taisyklių egzempliorių.“ Laikoma, kad „Klientas sutinka su Bendrosiomis taisyklėmis, Paslaugų teikimo sąlygomis ir Kainynu sudarydamas Sutartį ar prieš pradėdamas naudotis Paslaugomis.“ Tai reiškia, kad pareiškėjas, sudarydamas Banko sąskaitos sutartį bei ją patvirtindamas savo parašu, žinojo Bendrąsias sąlygas, įskaitant minėtus Bendrųjų sąlygų 2.3-2.5 papunkčius, kuriuose, be kita ko, nurodyta, kad už banko paslaugas taikomi įkainiai yra skelbiami kainyne, su kuriuo pareiškėjas gali susipažinti banko interneto puslapyje.

Atsižvelgiant į kilusio ginčo pobūdį, pažymėtina, kad tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad pareiškėjas nežinojo apie banko interneto svetainėje skelbiamus įkainius, tačiau pareiškėjas teigia, kad interneto svetainėje skelbiami paslaugų įkainiai klaidina ir kad pareiškėjas negalėjo tikėtis, jog už viršijusią 15 000 Eur nemokamo išgryninimo limitą sumą jam bus pritaikytas ne 0,4 proc., o 2 proc. mokestis nuo viršytos sumos. Bankas savo ruožtu teigia, kad pareiškėjas painioja išgryninimo mokesčius panaudojant mokėjimo kortelę, kai mokėjimo kortelė yra ir kai mokėjimo kortelė nėra paslaugų krepšelio sudedamoji dalis.

Vertinant pareiškėjo keliamą reikalavimą dėl 2019 m. vasario mėn. nuskaityto lėšų išgryninimo mokesčio (taigi, dėl 2019 m. sausio mėn. vykusių piniginių lėšų gryninimo operacijų), pažymėtina, kad iš turimų duomenų matyti, jog pareiškėjas mokėjimo paslaugų krepšelį „Auksinis“ užsisakė 2019 m. sausio 2 d.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų ir banko tinklalapyje esančios informacijos matyti, kad mokėjimo paslaugų krepšelių sudėtį ir naudojimosi paslauga sąlygas bankas skelbia savo interneto svetainėje – prie kiekvieno krepšelio yra pateikta informacija apie konkrečiam krepšeliui taikomus įkainius¹. Banko interneto svetainėje nurodyta, kad „Auksinio“ mokėjimo paslaugų krepšelio kaina yra 5,50 Eur per mėnesį. Šalia krepšelio kainos yra nurodyta „Auksinio“ mokėjimo krepšelio sudėtis, už minėtą krepšelio kainą galima turėti kredito kortelę, su ja nemokamai išgryninti 15 000 Eur per mėnesį, iš karto po išgryninimo limitą eilute yra nurodytas 2 proc. mokestis, kuris taikomas viršijus išgryninimo be mokesčio sumą.

¹ <https://www.luminor.lt/lt/privatiems/kainynas/paslaugu-krepseliai/standartiniai-krepseliai#standartiniai>

Pažymėtina, kad standartinius mokėjimo kortelių komisinius mokesčius bankas skelbia atskirai savo interneto svetainėje², kur, Lietuvos banko vertinimu, yra aiškiai nurodyta, jog už mokėjimo kortelę yra taikomas kortelės administravimo mokestis – 0,70 Eur per mėnesį. Taip pat šioje skiltyje nurodyta, kad standartiniai lėšų išgryninimo mokesčiai yra 0,4 proc. arba 2 proc., jei lėšos gryninamos kitų bankų bankomatuose. Iš pateiktų duomenų matyti, kad banko interneto svetainėje pateikta informacija yra išsami, išdėstyta skirtingose skiltyse, prie kiekvieno mokėjimo krepšelio yra nurodyti jam taikomi įkainiai ir banko teikiamos paslaugos, o standartiniai banko įkainiai yra pateikiami toliau – kitoje banko interneto svetainės skiltyje.

Taip pat pažymėtina, kad bankas pateikė duomenis, jog pareiškėjui el. paštu 2017 m. lapkričio 14 d. buvo siūsta informacija apie įkainių pasikeitimus (įkainiai įsigaliojo 2018 m. vasario 1 d.).

Atkreiptinas dėmesys, kad banko pateikta pareiškėjo mokėjimo krepšelių keitimo istorija (nuo 2016 m. yra užfiksuoti 9 mokėjimo krepšelių užsakymai) pagrindžia banko argumentą, kad pareiškėjas, naudodamasis interneto banku, dažnai keičia vienos sudėties krepšelį į kitos sudėties krepšelį, o tai pagrįstai leidžia daryti išvadą, kad pareiškėjas turėjo suprasti, kad pasirinkdamas skirtingus mokėjimo krepšelius gauni skirtingas paslaugas, kurioms taikomi skirtingi įkainiai. Tai patvirtina ir aplinkybė, kad pareiškėjas neneigia žinojęs, kad jam iki 15 000 Eur išgryninimo mokestis nėra taikomas, o taikomas tik sumai, viršijusiai numatytą limitą (nors tokio dydžio išgryninimo limitas, kuriam nėra taikomas mokestis, nėra taikomas nė vienam kitam krepšeliui). Taip pat iš banko pateiktų duomenų matyti, kad užsisakantis mokėjimo paslaugų krepšelių klientas yra nukreipiamas į puslapį, kuriame nurodomos mokėjimo krepšelių sudėtys. Prie mokėjimo krepšelio „Auksinis“ nurodyta, kad be papildomo mokesčio galima išsigryninti iki 15 000 Eur, tame pačiame lange yra siūloma palyginti mokėjimo krepšelių sudėtis. Paspaudęs nuorodą, klientas yra nukreipiamas į anksčiau minėtą interneto puslapio skiltį, kurioje, kaip minėta, yra pateikta informacija apie konkrečiam krepšeliui taikomus įkainius, viršijus numatytus nemokamus išgryninimo limitus. Šių aplinkybių visuma leidžia daryti išvadą, kad pareiškėjui prieš užsisakant mokėjimo krepšelio paslaugą buvo sudaryta galimybė susipažinti su mokėjimo krepšelio „Auksinis“ išgryninimo limitais bei mokesčio, kuris taikomas viršijus išgryninimo limitus, dydžiu.

Iš banko pateiktos informacijos matyti, kad pareiškėjui asmeniškai buvo siūsta informacija apie įkainių pasikeitimus ir kad banko interneto svetainėje yra skelbiama informacija apie mokėjimo paslaugų krepšeliams taikomus įkainius ir limitus. Lietuvos banko vertinimu, tokia informacija yra išsami ir negali būti laikoma klaidinančia, o pareiškėjas, prieš pasirinkdamas mokėjimo krepšelį, laikydamasis Bendrųjų sąlygų nustatytos tvarkos, turėjo galimybę banko interneto svetainėje susipažinti su mokėjimo paslaugų įkainiais ir įvertinti jų skirtumus, todėl darytina išvada, kad pareiškėjui turėjo būti žinoma, kad mokėjimo krepšelyje numatyta nemokama lėšų išgryninimo limitą viršijančiai sumai bus taikomas 2 proc. mokestis. Atsižvelgiant į tai konstatuotina, kad banko interneto puslapyje skelbiama informacija nėra klaidinanti, todėl kreipimesi nurodytas pareiškėjo reikalavimas pripažinti, kad bankas savo interneto svetainėje teikia klaidinančią informaciją apie taikomus išgryninimo mokesčius, ir atlyginti dėl to patirtą 24 Eur žalą yra nepagrįstas, todėl 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 N. Z. 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.

Direktorius

Mindaugas Šalčius

² <https://www.luminor.lt/lt/privatiems/kainynas/mokejimo-korteles/visa-debit#grynuju-pinigu-ismokejimas-inesimas>