



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2023-02-09 Nr. 429-81
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:

2022 m. rugpjūčio 10 d. pareiškėjas kreipėsi į banką dėl 2022 m. rugpjūčio 3 d. pareiškėjo mokėjimo kortele VISA atliktos mokėjimo operacijos, kurios vertė yra 374,40 Eur, naudos gavėjui „Gran Versailles“ (toliau – viešbutis) (toliau – ginčijamas mokėjimas). Kreipimesi į banką pareiškėjas nurodė, kad su viešbučiu situacijos taikiai išspręsti nepavyko, t. y. viešbutis pareiškėjui negrąžino sumokėtų lėšų, todėl banko prašė taikyti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrą. Savo prašyme pareiškėjas pažymėjo, kad antrą kartą sumokėjo už tą pačią paslaugą, t. y. už viešbučio kambarį, už kurį prieš tai jau buvo nurašytos lėšos iš sąskaitos.

Laikotarpiu nuo 2022 m. rugpjūčio 10 d. iki 2022 m. rugpjūčio 23 d. pareiškėjas 5 kartus papildomai kreipėsi į banką, norėdamas sužinoti pateikto prašymo nagrinėjimo eigą. Į šiuos pareiškėjo kreipimusis bankas 5 kartus atsakė ir pateikė pareiškėjo prašomą informaciją.

2022 m. rugsėjo 9 d. bankas, įvertinęs surinktus duomenis, priėmė sprendimą ir pareiškėjui pateikė oficialų atsakymą, kuriame nurodė, kad, remiantis viešbučio pateiktais dokumentais, tarptautinės kortelių asociacijos VISA pagrindinėmis taisyklėmis bei VISA produktų ir paslaugų taisyklėmis (toliau – Visa taisyklės) buvo priimtas sprendimas netenkinti pareiškėjo prašymo, nes bankas, vertindamas turimus duomenis, nustatė, kad pareiškėjas, užsakydamas viešbučio kambarį, pateikė klaidingą informaciją. Dėl šios priežasties bankas teigia, kad neturėjo pagrindo taikyti Visa taisyklėse numatytos galimybės inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą.

2022 m. rugsėjo 23 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su prašymu, kad būtų pateikti papildomi argumentai dėl priimto sprendimo netenkinti pareiškėjo prašymo. Bankas savo atsakyme nurodė, kad sprendimas buvo priimtas remiantis Visa taisyklėmis ir dokumentais, kurie buvo gauti iš viešbučio.

2022 m. spalio 12 d. bankas, siekdamas pagrįsti savo priimtą sprendimą, pareiškėjui papildomai pateikė viešbučio paaiškinimus, kad pareiškėjas papildomai turėjo susimokėti už užsakymo metu nenurodyto ir (ar) nenumatyto trečiojo asmens apsilankymą viešbutyje. Viešbučio paaiškinimuose nurodoma, kad rezervacija buvo atlikta suaugusiųjų porai ir kūdikiui, tačiau paaiškėjo, kad vietoje kūdikio atvyko 14 metų amžiaus asmuo, todėl pareiškėjas turėjo papildomai sumokėti už šio asmens apgyvendinimą.

2022 m. spalio 12 d. pareiškėjas nesutiko su banko priimtu sprendimu, todėl pateikė pretenziją, kurioje nurodė, jog bankas netinkamai interpretavo viešbučio pateiktus faktus, nes rezervacija ir buvo padaryta trims asmenims, todėl tiek asmenų atvyko.

2022 m. spalio 14 d. bankas pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad priimtas sprendimas keičiamas nebus. Pareiškėjas su sprendimu nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėjas prašo rekomenduoti bankui inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą ir rekomenduoti gražinti jam 374,40 Eur. Pareiškėjas nurodo, kad bankas savo poziciją neinicijuoti lėšų gražinimo procedūros grindžia iškraipytais faktais, nurodydamas, kad kartu su pareiškėju į viešbutį pavišėti atvykęs trečiasis asmuo buvo pilnametis, nors tai buvo nepilnametis 14 metų amžiaus asmuo. Pareiškėjo teigimu, bankas netinkamai įvertino

pareiškėjo pateiktus įrodymus ir vadovavosi tik viešbučio pateiktais dokumentais, todėl nepagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą.

Bankas atsiliepime nurodo, kad inicijavo vidinį tyrimą dėl pareiškėjo pateikto prašymo bei su juo susijusių aplinkybių nagrinėjimo. Įvertinus aplinkybių visetą, t. y. viešbučio pateiktus dokumentus bei *Visa* taisyklėse įvirtintą reguliavimą, buvo priimtas sprendimas netenkinti pareiškėjo prašymo ir neinicijuoti ginčijamo mokėjimo metu pervestų lėšų gražinimo procedūros.

Bankas tokią savo poziciją grindė viešbučio pateiktais duomenimis, pagrindžiančiais, kad viešbučio rezervacija buvo atlikta suaugusiųjų porai ir kūdikiui, tačiau atvykus paaiškėjo, kad trečiasis asmuo yra vyresnis nei 2 metų, o tai, pagal viešbučio pateiktus paaiškinimus, neatitinka kūdikio statuso. Bankas informavo, kad kūdikiu laikomas asmuo iki 2 metų.

Teikdamas papildomus argumentus, bankas informavo, kad iš viešbučio pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas net trijuose atskiruose dokumentuose pažymėjo, jog kambarys yra reikalingas 2 suaugusiems ir vaikui, kurio amžius yra 0 metų. Dėl šios priežasties bankas teigia, kad pareiškėjas buvo neatidus, pateikė klaidinančius faktus, tai nulėmė susiklosčiusią padėtį.

Apibendrinamas bankas nurodo, kad nagrinėjamas atvejis neatitinka *Visa* taisyklių 11.10.2 papunkčio nuostatų, todėl bankui nekyla pareiga pradėti lėšų gražinimo procedūros ir pareiškėjui gražinti ginčijamo mokėjimo metu pervestų lėšų.

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.

Iš ginčo šalių paaiškinimų ir pateiktų įrodymų darytina išvada, kad ginčas tarp šalių yra kilęs dėl banko atsisakymo taikyti *Visa* taisyklėse numatytą pinigų gražinimo procedūrą ir gražinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą (374,40 Eur).

Pareiškėjas teigia, jog, užsisakydamas viešnagę viešbutyje, pasirinko apgyvendinimą suaugusiųjų porai ir vaikui, tokius jo teiginius patvirtina ir iš viešbučio gauta sąskaita, kurioje nurodyta, kad rezervacija skirta dviem suaugusiems ir vaikui. Pareiškėjas taip pat atkreipia dėmesį, kad tiek viešbučio, tiek banko vertinimas, kad 14 metų asmuo priskirtinas prie suaugusiųjų, yra klaidingas, nes suaugusiais laikomi asmenys, turintys daugiau nei 18 metų, o vaikais – iki 18 metų amžiaus, kūdikiai – iki 2 metų.

Pareiškėjas savo reikalavimą gražinti ginčijamo mokėjimo sumą grindžia tuo, kad buvo neteisėtai papildomai apmokestintas už paslaugas, kurios jam nebuvo suteiktos, t. y. viešbutis, netinkamai administruodamas viešnagės dokumentus ir nenumatydamas, kad trečiasis svečias atitinka viešnagės rezervacijos sąlygas, apmokestino pareiškėją. Pareiškėjo teigimu, bankas netinkamai interpretavo pateiktus dokumentus ir nepagrįstai neinicijavo ginčijamo mokėjimo metu pervestų lėšų gražinimo procedūros.

Įvertinęs pareiškėjo reikalavimą ir jo pagrindimą bankas su pareiškėjo reikalavimu nesutinka ir savo poziciją grindžia tuo, kad paslauga pareiškėjui buvo suteikta, tad atsiskaitymas už paslaugą negali būti pagrindas inicijuoti ginčijamo mokėjimo gražinimo procedūrą.

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai netaikė lėšų gražinimo procedūros.

Įvertinus pareiškėjo kreipimesi nurodytas aplinkybes, teigtina, kad, pareiškėjo vertinimu, bankas nepagrįstai neinicijuoja lėšų gražinimo procedūros ir nepadedą pareiškėjui susigrąžinti lėšų.

Vertinant pareiškėjo keliamo reikalavimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos 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 taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kuriuos bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į tarptautinę mokėjimo kortelių organizaciją „Visa“ dėl lėšų

grąžinimo procedūros taikymo.

Visa taisyklių 11.10.2 skyriuje nustatyta, kad lėšų grąžinimo ginčas gali būti inicijuojamas, kai kortelės turėtojas negavo prekių ar paslaugų, nes prekių ir paslaugų teikėjas atsisakė suteikti prekes ar paslaugas, už kurias buvo sumokėta”.

Lietuvos banko vertinimu, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai neinicijavo lėšų grąžinimo procedūros, būtina nustatyti, ar viešbučio paslaugos pareiškėjui buvo suteiktos.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas, argumentuodamas, kad viešbutis neteisėtai apmokestino pareiškėją papildomai už trečiąjį 14 metų amžiaus asmenį, nurodo, kad po rezervacijos patvirtinimo susirašinėjo su viešbučiu ir pateikė informaciją, kad bus reikalingas papildomo trečio asmens apgyvendinimas, vis dėlto iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas jokių papildomų duomenų apie tai, kokio amžiaus bus trečiasis asmuo, viešbučiui nepateikė.

Lietuvos banko vertinimu, svarbu pažymėti tai, kad pateiktas įrodymas, patvirtinantis, kad atlikdamas rezervaciją pareiškėjas booking.com platformoje rezervavo kambarį suaugusiųjų porai ir vaikui (pareiškėjas pažymėjo, kad vaikas bus 0 metų). Atsižvelgiant į šį banko pateiktą įrodymą, atkreiptinas dėmesys, kad oficialiame viešbučio puslapyje nurodyta, jog vaiku laikomas asmuo iki 12 metų amžiaus, be to, booking.com platformos skiltyje, nurodant į viešnagę viešbutyje atvykstančius asmenis, papildomai prašoma nurodyti tikslų atvykstančio vaiko amžių tam, kad būtų galima nustatyti teisingą apgyvendinimo kainą.

Taigi, iš pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas pats savo valia pasirinko nakvynę dviem suaugusiems asmenims ir kūdikiui. Pareiškėjas su tokiais apgyvendinimo sąlygomis sutiko ir už jas sumokėjo. Tačiau iš pateiktų duomenų, t. y. pareiškėjo pateiktų paaiškinimų ir viešbučio nurodytos informacijos, matyti, kad į viešnagę viešbutyje atvyko suaugusių asmenų pora ir 14 metų asmuo.

Lietuvos banko vertinimu, su suaugusiųjų pora atvykęs paviešėti 14 metų amžiaus asmuo negali būti priskiriamas prie vaikų, nes tai neatitiko užsakymo sąlygose nurodytų duomenų ir booking.com platformos nuostatų. Dėl šios priežasties darytina išvada, kad pareiškėjas, siekdamas apsigyventi su asmeniu, kuriam yra 14 metų, pagrįstai turėjo papildomai sumokėti už paslaugas, t. y. trečiajam 14 metų amžiaus asmeniui reikėjo lovos, už kurią viešbutyje yra taikomas papildomas 30 Eur mokestis už parą.

Taigi, iš pirmiau nurodytų duomenų matyti, kad pareiškėjui buvo suteiktos papildomos paslaugos, už kurias jis privalėjo sumokėti, todėl bankas neturėjo pareigos pagal *Visa* taisykles taikyti lėšų grąžinimo procedūros ir grąžinti pareiškėjui sumokėtų lėšų.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas bankui taikyti lėšų grąžinimo procedūrą ir grąžinti ginčijamų mokėjimo operacijos metu iš pareiškėjo atsiskaitomosios sąskaitos nurašytą sumą 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 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 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.