



**LIETUVOS BANKAS  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2023-11-08 Nr. 429-512

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

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

2023 m. gegužės 24 d. buvo įvykdyta pareiškėjos sąskaitoje banke esančių lėšų valiutos keitimo operacija, kurios metu buvo konvertuota 94 656,93 GBP<sup>1</sup> į 109 021,92 Eur, pritaikant 1 080,22 Eur valiutos konvertavimo mokestį.

Tą pačią dieną pareiškėja banko mobiliojoje programėlėje, naudodama gyvo pokalbio funkciją, pateikė bankui pranešimą apie tai, kad norėjo pamatyti taikomą valiutos keitimo (GBP į eurus) kursą ir mokestį, jie buvo parodyti programėlės lange, tačiau, norėdama tęsti tokios valiutos keitimo operacijos peržiūrą, pareiškėja gavo pranešimą, kad operacija įvykdyta. Pareiškėja teigė nesitikėjusi, kad, tik tikrinant lėšų konvertavimo sąlygas, bus įvykdyta valiutos keitimo operacija, taip pat teigė, kad programėlėje rodoma informacija, susijusi su valiutos konvertavimu, ją suklaidino.

Pareiškėjai banko atstovas nurodė, kad, norėdama patikrinti tuo metu taikomą valiutos konvertavimo mokestį, pareiškėja neturėjo tvirtinti Operacijos, nes informacija apie mokesčius rodoma tarpiniame lange prieš valiutos keitimo patvirtinimą. Banko atstovas pažymėjo pats informavęs pareiškėją, jog valiutos keitimo kursas ir mokestis bus rodomi programėlėje prieš vykdant valiutos keitimo operaciją.

Pareiškėja nesutiko su banko pozicija, todėl bankui pateikė skundą, kuriame prašė atšaukti Operaciją arba išmokėti kompensaciją. Pareiškėja teigia ne kartą susirašinėjusi su skirtingais banko konsultantais, norėdama priimti sprendimą, koku būdu jai būtų palankiausia banko sąskaitoje GBP valiuta laikomas lėšas pervesti į Ispanijoje veikiančios kitos finansų įstaigos sąskaitą. Buvo siūlomos alternatyvos pervesti lėšas GBP valiuta arba pirmiau jas konvertuoti į eurus. Norėdama pamatyti konkrečias lėšų keitimo į eurus sąlygas konkrečiu laiku, pareiškėja programėlėje atliko aktualius pasirinkimus. Pareiškėjai buvo parodytas valiutos keitimo kursas ir komisinis mokestis. Vis dėlto, pareiškėjai norint pasižiūrėti, kaip atrodytų tokia operacija ir paspaudus „Tęsti“, operacija buvo įvykdyta. Pareiškėjos nuomone, programėlėje turėtų būti rodomas tarpinis langas, suteikiantis galimybę peržiūrėti operaciją prieš ją patvirtinant, taip pat turėtų būti aiškiau parodomas operacijos tvirtinimo momentas – mygtukas „Tvirtinti operaciją“ arba aiški nuoroda, kad mygtuko „Tęsti“ paspaudimas reikš operacijos patvirtinimą.

2023 m. gegužės 26 d. pateiktame atsakyme bankas teigė atsisakantis tenkinti pareiškėjos reikalavimus ir nurodė, kad pareiškėjos informavimas ir aptarnavimas buvo tinkamas. Vis dėlto, atsižvelgdamas į neigiamą pareiškėjos patirtį, bankas kaip geros valios ženklą suteikė pareiškėjai galimybę tris mėnesius naudotis planu „Metal“.

Banko sprendimas netenkino pareiškėjos, todėl ji kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja nurodė, kad banko suteikta galimybė tris mėnesius naudotis planu „Metal“ jai neaktuali, nes pareiškėja visas konvertuotas banko sąskaitoje buvusias lėšas 2023 m. birželio 19 d. pervedė į kitą finansų įstaigą.

Pradiniame kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašė įpareigoti banką patikslinti vartotojams programėlėje prieš valiutos keitimo operacijos įvykdymą rodomą informaciją, aiškiai

<sup>1</sup> Didžiosios Britanijos svarų sterlingų.

įspėjant, jog tolimesni veiksmai reikš valiutos konvertavimo patvirtinimą. Pareiškėja nurodė neturinti galimybės pateikti įrodymų, kokia informacija buvo rodoma programėlėje prieš įvykdant valiutos keitimo operaciją, nes tam reikėtų nors kažkiek lėšų turėti sąskaitoje.

Patikslintame kreipimesi pareiškėja nurodė, jog bankas iš esmės pripažino netinkamai teikęs informaciją, nes po pareiškėjos skundo programėlėje atsirado mygtukas, leidžiantis peržiūrėti nurodymą<sup>2</sup> prieš valiutos keitimo operacijos patvirtinimą. Pareiškėja pateikė vaizdą iš programėlės (vaizdo fiksavimo data neaiški), kuriame matyti valiutos keitimo langas, kuriame nurodyta valiuta, iš kurios keičiama, valiuta, į kurią keičiama, ir taikomas valiutos keitimo kursas.

Pareiškėjos teigimu, dėl klaidinančios programėlėje rodomos informacijos ji neteko galimybės pasirinkti konkretaus banko sąskaitoje esančių lėšų konvertavimo momento, nuo kurio priklausė tiek taikomas valiutos kursas, tiek konvertavimo mokesčio suma. Todėl pareiškėja prašė įpareigoti banką jai išmokėti 1 241,13 Eur kompensaciją, kurią sudaro 1 080,22 Eur valiutos keitimo mokesčio suma ir 160,91 Eur suma. 160,91 Eur sumą pareiškėja nurodė apskaičiavusi kaip skirtumą tarp 2023 m. gegužės 24 d. Europos Centrinio Banko skelbto valiutos keitimo kurso (kuris, pareiškėjos teigimu, buvo 1 Eur = 0,86993 GBP) ir banko taikyto valiutos keitimo kurso (1 Eur = 0,8682 GBP).

Pateiktame atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodė su pareiškėjos reikalavimu dėl nuostolių atlyginimo nesutinkantis. 2023 m. gegužės 23 d. pareiškėja kreipėsi į banką, prašydama pateikti informaciją apie taikomus valiutos konvertavimo ir kredito pervedimo svarais sterlingų įvykdymo įkainius. Bankas pareiškėją informavo, kad SEPA<sup>3</sup> mokėjimų atveju lėšų siuntimas nieko nekainuoja, o jeigu atliekami kito pobūdžio mokėjimai, jiems gali būti pritaikytas nedidelis mokestis. Taip pat pareiškėjai pateikta išsami informacija apie valiutos keitimo mokesčius, kurie taikomi priklausomai nuo turimo sąskaitos plano – pareiškėjai taikomo plano „Standart“ naudotojai kiekvieną mėnesį gali keisti iki 1 000 Eur, nemokėdami valiutos keitimo mokesčių, o viršijus šias ribas, taikomas 1 proc. komisinis mokestis.

Vėliau, tęsiant pokalbį su pareiškėja, jai pateikta informacija, kad šiuo atveju, siunčiant lėšas svarais sterlingų, būtų pritaikytas 5 GBP siuntimo mokestis. Norint siųsti lėšas eurais, jos turėtų būti konvertuojamos, nes tuo metu visos lėšos pareiškėjos sąskaitoje buvo svarais. Pareiškėjai buvo paaiškinta, kad dėl nuolatinio valiutos vertės kitimo bankas negali nurodyti konkrečios konvertavimo mokesčio sumos, kuri būtų nuskaityta, jeigu lėšos viršytų atitinkamą sąskaitos planui taikomą limitą. Konkreti valiutos keitimo mokesčio suma būtų rodoma prieš atliekant lėšų konvertavimo operaciją.

2023 m. gegužės 24 d. pareiškėja inicijavo Operaciją, kuri buvo įvykdyta laikantis banko privatiems klientams taikomų sąlygų (toliau – Sąlygos) ir įkainių.

Banko teigimu, programėlėje atidarius langą, skirtą valiutos keitimui, rodoma ši informacija: pasirinkimas, iš kokios valiutos į kokią bus atliekamas konvertavimas; tuo metu taikytinas aktualių valiutų kursas; pasirenkama konvertuojama suma; nurodoma, kiek lėšų tai sudaro konvertuojama valiuta; apačioje – operacijos peržiūros mygtukas „Review order“ (isp. „Revisar orden“). Nors pareiškėja teigė, kad Operacijos metu jai nebuvo rodomas operacijos peržiūros mygtukas, bankas paaiškino, kad jis valiutos keitimo operacijoms vykdyti programėlėje taikomas nuo 2021 m. vasario mėn. Paspaudus šį mygtuką, atidaromas papildomas langas, kuriame klientas mato pirmiau nurodytą operacijos informaciją bei papildomus duomenis, t. y. ar taikomas ir, jei taip, – kokio dydžio valiutos keitimo mokestis. Šiame lange rodomas mygtukas „Buy xx for xx“ arba „Confirm order“ (priklausomai nuo programėlės versijos), kurį paspaudus patvirtinama valiutos konvertavimo operacija.

Banko teigimu, prieš įvykdant Operaciją, pareiškėja pasirinko Didžiosios Britanijos svarų sterlingų konvertavimą, pasirinko, kad nori konvertuoti visą savo sąskaitoje turimą lėšų sumą į eurus. Pareiškėjai buvo parodytas taikytinas valiutos kursas ir, paspaudusi minėtą operacijos peržiūros mygtuką, pareiškėja buvo nukreipta į kitą langą, kuriame vėl buvo matoma ta pati informacija bei papildomai nurodyta taikytina konvertavimo mokesčio suma. Paspaudusi žemiau esantį mygtuką, patvirtinantį valiutos pirkimą, pareiškėja patvirtino Operaciją.

Bankas pabrėžė, kad Operacijos metu nebuvo užfiksuota jokių sistemų techninių ar saugumo trikdžių, kurie galėtų turėti kokios nors įtakos programėlės funkcionalumui. Taigi, bankas mano, kad pareiškėja, būdama tinkamai informuota, savo aktyviais veiksmais patvirtino Operaciją ir pati yra atsakinga už atliktus veiksmus.

<sup>2</sup> „Review order“ (angl.).

<sup>3</sup> Bendra mokėjimų eurais erdvė arba SEPA (angl. Single Euro Payments Area).

### 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 to, ar bankui kilo pareiga išmokėti pareiškėjai jos prašomą kompensaciją, atlyginančią pareiškėjos galimai dėl Operacijos patirtus nuostolius.

*Siekiant išspręsti šalių nesutarimą, būtina įvertinti, ar bankui kyla civilinė atsakomybė dėl galimai netinkamo veikimo (neveikimo) teikiant su Operacija susijusią informaciją ir vykdant Operaciją.*

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 4 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose, be kita ko, turi būti aptarti su mokėjimo paslaugų vartotojo mokėtinu komisiniu atlyginimu ir valiutos keitimo kursu susiję klausimai.

Ginčo šalių santykius reglamentuojančių Sąlygų 17 punktą skirtas valiutos keitimo sąlygoms nustatyti<sup>4</sup>. Minėtame punkte nustatyta, jog visą reikalingą informaciją dėl taikytinų mokesčių, atliekant valiutų keitimo (konvertavimo) operacijas, galima rasti mokesčių puslapyje (angl. *Fees page*), į kurį pateikiama aktyvi nuoroda.

Sąlygų 17 punkte taip pat nurodyta, kad aktualų valiutos keitimo kursą visada galima pasižiūrėti banko programėlėje. Taip pat yra galimybė naudotis valiutos konvertavimo įrankiu<sup>5</sup> banko tinklalapyje. Visi plano „Standart“ naudotojai kiekvieną mėnesį iki tam tikros sumos gali atlikti nemokamą valiutos keitimą. Nemokamo valiutos keitimo limitas priklauso nuo vartotojo bazinės valiutos ir yra nurodomas mokesčių puslapyje. Plano „Standart“ naudotojai, viršiję nemokamo valiutos keitimo limitą, moka teisingo naudojimosi mokestį<sup>6</sup>. Valiutos keitimo kursas nuolat kinta.

Sąlygų 17 punkte taip pat nurodyta, kad bankas nėra atsakingas, jeigu klientai patiria nuostolių dėl valiutų keitimo operacijų vykdymo.

Sąlygų 18 punkte nustatyta, kad vartotojas nebegali atšaukti valiutos keitimo operacijos nuo tada, kai bankas gauna vartotojo prašymą ją įvykdyti.

Mokesčių puslapio dalies, skirtos plano „Standart“ naudotojams, skiltyje „Keitimas (konvertavimas)“<sup>7</sup> yra nustatyta, kad kiekvieną kartą, atliekant valiutos keitimo operaciją, rodomas aktualus valiutos keitimo kursas, valiutos keitimo mokestis (jeigu taikomas) ir bendra operacijos suma. Jeigu viršijamas atitinkamo plano sąžiningo naudojimo valiutos keitimo limitas, už papildomą sumą bus mokamas sąžiningo naudojimo mokestis. Planas „Standart“ leidžia iškeisti 1 000 Eur per mėnesį be sąžiningo naudojimo mokesčio taikymo. Vis dėlto, viršijus minėtą sumą, taikomas 1 proc. sąžiningo naudojimo mokestis. Visais atvejais valiutos keitimo kursas, valiutos keitimo mokestis (jeigu taikomas) ir bendra operacijos suma bus rodoma banko programėlėje, prieš atliekant valiutos konvertavimą.

Mokesčių puslapio dalies, skirtos plano „Standart“ naudotojams, skiltyje „Piniginių valiutų keitimas“<sup>8</sup> nurodyta, kad bankas naudoja realų valiutos keitimo kursą<sup>9</sup>. Šį kursą nustato bankas,

<sup>4</sup> „Koks valiutos keitimo kursas bus naudojamas?“ (angl. „What exchange rate do you use?“).

<sup>5</sup> Currency converter tool (angl.).

<sup>6</sup> A fair usage fee (angl.).

<sup>7</sup> Exchange (angl.).

<sup>8</sup> Exchanging money currencies (angl.).

<sup>9</sup> Real exchange rate (angl.).

įvertinęs valiutos pirkimo ir pardavimo kainas pagal daugelį nepriklausomų šaltinių. Taikomas valiutos kursas nuolat kinta, kaip ir valiutos keitimo mokestis, kuris priklauso nuo atliekamos valiutos keitimo operacijos, įskaitant tai, kada ir kokia valiuta keičiama.

Iš pateikto šalių susirašinėjimo matyti, kad pareiškėja kelis kartus kreipėsi į banką ir nurodė, jog siekia sąskaitoje turimas lėšas, kurios yra Didžiosios Britanijos svarais sterlingų pervesti į kitą banką Ispanijoje. Pareiškėja siekė sužinoti ir palyginti sąlygas, taikomas tada, jeigu pervedimas būtų atliekamas svarais sterlingų ir jeigu būtų atliekamas eurais, prieš tai juos konvertavus iš svarų.

2023 m. gegužės 23 d. pareiškėja kreipėsi į banką dar kartą ir pateikė aktualius klausimus dėl taikomų valiutos konvertavimo ir pervedimo svarais sterlingų mokesčių. Pareiškėja nurodė, kad kelias paskutines dienas programėlėje buvo įvedusi pasirinkimus dėl pervedimo svarais ir dėl lėšų konvertavimo į eurus (programėlėje imitavo šias operacijas), tačiau kas kartą buvo rodomi kitokie mokesčiai, todėl kilo poreikis pasikonsultuoti<sup>10</sup>.

Pareiškėjai banko konsultantas pasiūlė kredito pervedimą atlikti eurais, prieš tai visą sąskaitos likutį, esantį svarais, konvertavus į eurus. Pareiškėja informuota, kad konvertuojamai sumai, viršijančiai 1 000 Eur, bus taikomas 1 proc. valiutos konvertavimo mokestis.

Tęsiant susirašinėjimą, banko atstovas pareiškėjai nurodė, kad, pasirinkus keičiamą valiutą, jos kiekį ir patvirtinus šiuos pasirinkimus, mokėjimo operacija bus nedelsiant įvykdyta<sup>11</sup>. Banko atstovas nurodė, kad jeigu taikomas valiutos keitimo mokestis, jis bus rodomas prieš įvykdant valiutos keitimo operaciją.

2023 m. gegužės 24 d., tebesitęsiant pareiškėjos ir banko atstovų susirašinėjimui, pareiškėja dar kartą prašė patikslinti taikytiną valiutos konvertavimo kursą ir mokestį. Banko atstovas pakartojė, kad valiutos keitimo kursas nuolat kinta, norėdama pamatyti vidutinį taikomą aktualios valiutos keitimo kursą, pareiškėja gali pasinaudoti valiutos keitimo įrankiu<sup>12</sup>. Vis dėlto konkretus taikytinas valiutos keitimo kursas bei mokestis bus rodomi prieš patvirtinant konkrečią valiutos keitimo operaciją.

Netrukus pareiškėja banko atstovui nurodė, kad norėjo pamatyti taikomą valiutos keitimo kursą ir mokestį, jie buvo parodyti, tačiau, norėdama tęsti Operacijos peržiūrą prieš jos patvirtinimą, pareiškėja gavo pranešimą, kad Operacija įvykdyta<sup>13</sup>.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad pareiškėja ne kartą konsultavosi su banko atstovais ir programėlėje buvo suvedusi valiutos keitimo duomenis, stebėjo taikomo valiutos keitimo kurso ir mokesčio kitimą. Kaip matyti, pareiškėja neginčija, kad prieš Operaciją pati naudojos programėle, pati suvedė valiutos keitimo operacijos duomenis, taip pat jai buvo parodytas taikomas valiutos keitimo kursas ir taikoma valiutos keitimo mokesčio suma. Pareiškėjos teigimu, matydama minėtus Operacijos duomenis, ji pati paspaudė „tęsti“, tačiau tikėjosi, kad tik peržiūrės Operaciją, o ne ją patvirtins.

Pateiktuose paaiškinimuose bankas nurodė, kad, norėdamas atlikti valiutos keitimo operaciją, vartotojas turi pasirinkti, iš kokios valiutos į kokią vyks keitimas, pasirinkti keičiamą sumą, jam rodomas keitimo kursas. Matant šią informaciją, paspaudus mygtuką „Peržiūrėti užsakymą“, vartotojas nukreipiamas į kitą langą, kuriame, be anksčiau minėtos informacijos, rodoma ir mokėtina valiutos keitimo mokesčio (jeigu jis taikomas) suma. Paspaudus po šia informacija esantį mygtuką „Pirkti“ arba „Patvirtinti užsakymą“, valiutos keitimo operacija yra patvirtinama ir nedelsiant įvykdoma.

Kaip matyti iš pareiškėjos paaiškinimų, jos teigimu, Operacijos vykdymo metu programėlėje nebuvo tarpinio mygtuko „Peržiūrėti užsakymą“, jis atsirado po Operacijos įvykdymo ir pareiškėjos skundo. Vis dėlto bankas pateikė informaciją, kad valiutos keitimo peržiūros mygtukas „Review order“ programėlėje yra naudojamas nuo 2021 m. vasario mėn. ir buvo rodomas pareiškėjai Operacijos metu. Paspaudusi šį mygtuką, pareiškėja buvo nukreipta į kitą langą, kuriame, matydama įvestus operacijos duomenis kartu su nurodyta valiutos keitimo

<sup>10</sup> „During the last days I been simulating these transaction in the app to see the costs of each one and I was totally confused. That's why I came for assistance.“ (angl.).

<sup>11</sup> „Market Order will be placed and it will be executed immediately. <...> We can only tell the free exchange limit in EUR only but don't worry if you will be exceeding your limit, the app will show you the fee before you confirm the exchange.“ (angl.).

<sup>12</sup> Currency converter tool (angl.).

<sup>13</sup> „I just did it and it showed it but then continued to review the operation before signing it and got a message saying the operation was done!!!!“ (angl.).

mokesčio suma, paspaudė mygtuką, patvirtinantį valiutos pirkimą. Bankas nurodė neturintis duomenų, kad Operacijos metu būtų sistemų arba programėlės veiklos sutrikimų, galinčių lemti netinkamą arba neįprastą programėlės veikimą. Šią aplinkybę paneigiančių duomenų į bylą nėra pateikta.

Manytina, kad, vertinant ginčo situaciją, reikšminga aplinkybe laikytina tai, kad tiek iš ginčo šalių sutarties sąlygų, tiek iš banko atstovų prieš Operaciją pateiktos informacijos pareiškėjai buvo žinoma, kad prieš konkrečios valiutos keitimo operacijos tvirtinimą programėlėje yra rodomi valiutos keitimo operacijos duomenys, įskaitant valiutos keitimo kursą, valiutos keitimo mokestį (jeigu taikomas) ir bendrą operacijos sumą. Pareiškėja neginčija, jog prieš paspausdama mygtuką, kad būtų atliekami tolimesni veiksmai, matė minėtus duomenis. Darytina išvada, kad pareiškėja turėjo ir galėjo suprasti, kad tolimesnis veiksmas, programėlei rodant visus valiutos keitimo operacijai būtinus duomenis, bus Operacijos patvirtinimas nurodytomis sąlygomis.

Reikšminga aplinkybe laikytina ir tai, kad pati pareiškėja susirašinėdama su banku nurodė kelias dienas prieš Operaciją programėlėje imitavusi<sup>14</sup> ją dominančią valiutos keitimo operaciją, stebėdama jos vykdymo sąlygų kitimą. Vis dėlto tuo metu operacijų pareiškėja nepatvirtino, taigi, suprato, iki kurios proceso momento turi sustoti, kad būtų išvengta operacijos patvirtinimo. Galiausiai, pareiškėjai mygtuko paspaudimu programėlėje patvirtinus pagal sutartį būtinus Operacijos duomenis ir taip pateikus ją bankui vykdyti, bankas neturėjo pagrindo nevykdyti pateiktos operacijos.

Atkreiptinas dėmesys, kad nors pareiškėja teigia neturėjusi tikslo inicijuoti Operacijos, visų lėšų sąskaitoje iškeitimas į eurus nuo pat komunikacijos su banku pradžios buvo nurodytas kaip viena iš pareiškėjai priimtinių alternatyvų. Nors iš pradžių pareiškėja prašė Operaciją atšaukti, vėliau šio reikalavimo atsisakė ir pati nurodė, kad į eurus konvertuotas lėšas pervedė į sąskaitą kitoje finansų įstaigoje. Taigi, nors pareiškėja teigia, jog komisinis mokestis už Operaciją laikytinas jos nuostoliu, pačios valiutos keitimo paslaugos, už kurią mokestis buvo pritaikytas, suteikimo neginčija ir yra pasinaudojusi šios operacijos rezultatu, t. y. konvertuotas lėšas pervedusi į kitos įstaigos sąskaitą. Manytina, kad, suteikęs pareiškėjai jos užsakytą paslaugą, bankas įgijo teisę į sutarties sąlygas atitinkantį komisinį mokestį. Įrodymų, kad pritaikytas mokestis būtų nepagrįstas ar neatitiktų ginčo šalių sutarties sąlygų, į bylą nebuvo pateikta.

Kaip minėta, pareiškėja taip pat teigia, kad bankas, vykdydamas operaciją, turėjo taikyti Europos Centrinio Banko skelbiamą GBP keitimo į eurus kursą. Vis dėlto, remiantis minėtomis ginčo šalių sutarties nuostatomis (mokesčių puslapiu), klientams taikomą valiutos keitimo kursą, remiantis nepriklausomais šaltiniais, nustato bankas. Atsižvelgiant į minėtas aplinkybes, nėra pagrindo pareiškėjos argumentų dėl netinkamo valiutos keitimo kurso taikymo pripažinti pagrįstais.

Apibendrinant nustatytas ginčo aplinkybes, darytina išvada, kad bankas veikė tinkamai, informuodamas pareiškėją apie Operacijos sąlygas ir įvykdydamas Operaciją. Remiantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nuostatomis (6.246-6.249 straipsniai), nenustačius banko neteisėtų veiksmų (neveikimo) kaip vienos iš būtinų civilinės atsakomybės sąlygų, bankui nekyla pareiga atlyginti pareiškėjai jos prašomų galimų nuostolių, todėl pareiškėjos reikalavimas atmestinas kaip nepagrįstas.

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 pareiškėjos 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

<sup>14</sup> „Simulating“ (angl.).

dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko 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