



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

**SPRENDIMAS
DĖL M.J. IR BANKO LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2019 m. rugpjūčio 28 Nr. 242-342
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo M. J. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir banko *Luminor Bank AS* Lietuvos skyriaus (toliau – bankas) kilusį ginčą dėl pareiškėjo neautorizuotos mokėjimo operacijos (bendra suma – 3 079 Eur).

Nustatyta:

2015 m. rugpjūčio 19 d. pareiškėjas ir bankas sudarė Banko sąskaitos ir jos valdymo sutartį (toliau – sutartis), kurios pagrindu bankas pareiškėjui atidarė banko sąskaitą ir įsipareigojo suteikti sąskaitos valdymo paslaugas.

2018 m. lapkričio 6 d. iš pareiškėjo banko sąskaitos buvo nurašyti 210 Eur, taip pat 2 869 Eur, skirtų Vokietijoje esančiam viešbučiui *New Orly* (toliau – viešbutis). 2018 m. lapkričio 6 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ginčydamas minėtas mokėjimo operacijas ir teigė, kad jų pats neatliko ir nieko neįgaliojo jų atlikti. Pareiškėjas paaiškino, kad „2018 m. rugsėjo 14 d. buvau savo darbovietės komandiruotas į Vokietiją ir ten gyvenau viešbutyje Hotel New Orly. Išvykdamas iš viešbučio rugsėjo 21 d. susimokėjau savo Luminor banko kortele už baro paslaugas. Viešbutį užsakinėjo kolegos, kurie yra atsakingi už kelionių planavimą ir mano vardas nei užsakymuose nei kambario numeriuose niekur neregistruotas. Lapkričio 6 d. nuo mano banko sąskaitos iš kurios atsiskaitinėjau už baro paslaugas buvo nuskaičiuoti 3 079,00 eurai (per du kartus). Viešbučio atstovas teigia, kad agentūra, per kurią mano įmonės darbuotojai užsakė viešbutį su jais neatsiskaitė, todėl jis nusprendė, kad pasinaudos duomenimis gautais iš baro ir nusiskaičiuos sau reikiamą sumą. Noriu pabrėžti, kad jokių paslaugų iš viešbučio neužsakinėjau ir jokių paslaugų iš jų neprašiau. Tuo metu kai buvo atliktas nuskaitymas buvau Lietuvoje ir niekada nedaviau sutikimo naudotis mano duomenimis ar tuo labiau pasisavinti mano lėšas.“

Bankas pareiškėjui pateikė atsakymą, kuriame paaiškino, kad, išnagrinėjęs pareiškėjo prašymą, nustatė, jog „2018 m. lapkričio 3 d. nurašytos lėšos yra už viešbučio paslaugas 2018 m. rugsėjo 14 d. – 2018 m. rugsėjo 21 d., New Orly viešbutyje. Užsakymas atliktas per booking.com sistemą Worldhousingservices darbuotojo M. iniciatyva, K. J. užsakymu. Paslaugos kaina 2 869 Eur už (vienos vietos) kambarį K. J., ir D. B. vardu kambarys su pristatoma lova +210 EUR, bendra suma 3 079 Eur. Gauti užsakymo dokumentai ir booking.com sistemos rezervacijos dokumentai. Kadangi operacijos nagrinėjimo metu teigėte, kad rezervaciją apmokėjo UAB „IOCO Packaging“, Bankas inicijavo paklausimą New Orly viešbučiui ir gavome dokumentus: susirašinėjimas New Orly su Worldhousingservices derinant rezervacijos klausimus ir apmokėjimus, rezervacijos duomenys iš booking.com, sąskaitą su kvitais, komentarą dėl nurašytų lėšų. Užsakymo metu K. J. nurodė kortelės numerį, kuri buvo neaptarnauta, vėliau buvo pateikti kitos kortelės duomenys, tačiau ir ta kortelė buvo neaptarnaujama (gautavo atsakymą, kad kortelės neaptarnaujamos). Kadangi pasinaudojote viešbučio paslaugomis už kurias nebuvo sumokėta ir viešbutis negalėjo nurašyti lėšų, New Orly inicijavo lėšų nurašymą nuo vieno iš svečių kortelės. Atlikus sąskaitų suliginimą pastebėta, kad pateiktą sąskaitą su užlenkta kvito informacija, gavom sąskaitos kopiją iš viešbučio su prikabintais kvitais, nustatyta, kad sąskaita išrašyta pagal Karolio Jakučio pateiktą užsakymą per Worldhousingservices darbuotoją M., nurodant neaptarnaujamos kortelės numerį. <...>. Nustatyta, kad viešbučio paslaugos buvo suteiktos

ir jomis pasinaudojote kartu su dviem bendradarbiais. Už paslaugų suteikimą viešbučiui nebuvo sumokėta ir buvo nurodyti kortelės duomenys nuo kurios nebuvo galimybės nurašyti lėšas. Nurašymas atliktas pagal užsakymo metu nurodytą 3 079 Eur sumą ir pateiktą sąskaitą, todėl nurašymas yra teisėtas."

Bankas, vadovaudamasis VISA mokėjimo kortelių organizacijos taisyklėmis, pradėjo 2 869 Eur mokėjimo operacijos ginčo procedūrą ir pasirinko VISA taisyklėse nurodytą mokėjimo operacijų ginčijimo priežastį – sudubliuota mokėjimo operacija. Bankas mokėjimo kortelių organizacijai VISA pateikė informaciją, kad už viešbučio paslaugas sumokėjo įmonė UAB „IOCO Packing“. Mokėjimo kortelių organizacija VISA atmetė ginčijamą mokėjimo operaciją, nurodė priežastį „invalid dispute“ ir pateikė paaiškinimą: ginčas atmestinas, nes iš nurodyto subjekto nebuvo gautas joks mokėjimas. Taip pat nurodyta, kad iš viešbučiui pateiktų mokėjimo kortelių nebuvo galimybės nurašyti lėšų, nes tos kortelės nebuvo galiojančios.

Bankas informavo pareiškėją, kad iš jo banko sąskaitos nurašytų 3 079 Eur negrąžins. Pareiškėjas bankui 2019 m. kovo 6 d. pakartotinai pateikė pretenziją, kurioje tvirtino neautorizavęs mokėjimo operaciją, jos atliktos be pareiškėjo sutikimo ir pažeidžiant banko Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas. Bankas pareiškėjui pateiktame atsakyme iš esmės pakartojė pirmajame atsakyme išdėstytus motyvus, pažymėdamas, kad išsamiai išnagrinėjo situaciją ir nustatė, kad už viešbučio paslaugas UAB „IOCO Packaging“ nemokėjo, todėl pareiškėjo prašyme nurodytos aplinkybės neatitiko banko nustatytų aplinkybių, be to, pareiškėjas nepateikė banko prašomų dokumentų, todėl bankas priėmė neigiamą atsakymą. Bankas papildomai paaiškino, kad pareiškėjas 2019 m. vasario 12 d. pateikė naują prašymą, kuriame nurodė visiškai priešingas nei pirmajame prašyme aplinkybes. Banko teigimu, naujame prašyme pareiškėjas teigė, kad viešbučio paslaugomis nesinaudojo (pirmame prašyme nurodė, jog gyveno viešbutyje) ir apie lėšų nurašymą nieko nežinojo, tačiau tai prieštaravo pirmame prašyme pateiktai informacijai. Bankas Lietuvos bankui 2019 m. vasario 12 d. pareiškėjo rašto bankui nepateikė. Bankas taip pat informavo pareiškėjo pasiteiravęs, kodėl UAB „IOCO Packaging“ kompensavo nurašytas lėšas – pervedė 3 079 Eur į pareiškėjo banko sąskaitą ir nurodė mokėjimo paskirtį – avansas. Bankas paaiškino, kad iš pareiškėjo gavo atsakymą, kad UAB „IOCO Packaging“ pareiškėjo prašymu pervedė 3 079 Eur, nes pareiškėjui reikėjo pinigų. Bankas teigia, kad įvertinęs pareiškėjo teiginį, kad jam reikėjo pinigų, ir piniginių lėšų judėjimą pareiškėjo banko sąskaitoje, nustatė, kad banko sąskaitos likutis nekito tokiu dideliu skirtumu, todėl nusprendė, kad pareiškėjo teiginys dėl pinigų poreikio buvo nepagrįstas. Bankas padarė išvadą, kad pareiškėjas nepateikė tikslios informacijos, kam jam buvo reikalingi pinigai ir kodėl UAB „IOCO Packaging“ pareiškėjui pervedė 3 079 Eur, todėl laikytina, kad 3 079 Eur už viešbučio paslaugas pareiškėjui kompensavo bendrovė, todėl bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti 3 079 Eur.

Pareiškėjas nesutiko su banko atsakymu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Prašyme pareiškėjas paaiškino, kad „2018 m. nuo rugsėjo 14 d. iki rugsėjo 21 d. buvau komandiruotas (darbovietė – IOCO Packaging, UAB) į Miuncheną, kur buvau apsistojęs viešbutyje New Orly. Išsiregistruodamas iš viešbučio, savo mokėjimo kortele, išduota banko apmokėjau viešbučio naudojimosi mini-baru sąskaitą (137 EUR), kadangi žinau, jog tai mano asmeninės išlaidos, kurių nekompensuoja darbovietė. 2018 m. lapkričio 6 d. viešbutis nuskaitė nuo mano mokėjimo kortelės (tos, kuria mokėjau už mini -baro paslaugas išsiregistruodamas iš viešbučio) 3 079 Eur (2 869 EUR vieną ir 210 EUR – kitą kartą). Tuo metu buvau Lietuvoje, mokėjimo kortelės niekam nebuvau perdavęs, taip pat jokiais kitais būdais nedaviau sutikimo šios operacijos atlikimui. Dėl neteisėto lėšų nuskaitymo iš mano sąskaitos 2018 m. lapkričio 11 d. pateikiau bankui pretenziją, kurioje pabandžiau smulkiai išdėstyti visas aplinkybes, įskaitant ir tas, kad viešbutį mano darbovietė užsakinėjo per trečiuosius asmenis.<...>. 2019 kovo 6 d. dėl to paties neteisėto lėšų nuskaitymo pateikiau bankui dar vieną pretenziją, kurią nagrinėjant bankas vėl ėmė reikalauti iš manęs duomenų apie trečiuosius asmenis, jų atsiskaitymus, taip pat buvau apkaltintas tuo, kad pateikdamas pirmąją pretenziją, nurodžiau kitas aplinkybes, negu pateikdamas antrąją, kuri taip pat buvo atmesta. Tiek pirmosios, tiek antrosios mano pretenzijų atmetimo motyvuose niekur neradau teiginio ar tvirtinimo, kad lėšos iš mano sąskaitos buvo nuskaitytos neteisėtai, viskas buvo bandoma pagrįsti viešbučio ir trečiųjų asmenų santykiais bei jų atsiskaitymais. Iš visų banko paaiškinimų supratau, kad esą kažkas turėjo sumokėti už viešbučio paslaugas, o kadangi man teko nelaimė pateikti savo asmeninę mokėjimo kortelę už kitas paslaugas, tai iš jos ir buvo nuskaičiuotos lėšos už nakvynę, kurią užsakė mano

darbovietė." Pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui gražinti neteisėtai iš jo banko sąskaitos nurašytus 3 079 Eur.

Bankas pateiktame atsiliepime Lietuvos bankui paaiškino, kad gavęs pareiškėjo prašymą paprašė jo pateikti dokumentus, reikalingus tyrimui pradėti: dokumentą, patvirtinantį, kad už paslaugų teikėjo paslaugas mokėjo UAB „IOCO Packaging“, pareiškėjo kreipimosi į paslaugų teikėją kopiją, paslaugų teikėjo atsakymo pareiškėjui kopiją. Pareiškėjas bankui pateikė tik dalį prašomos informacijos, o informacijos apie tai, ar už paslaugas mokėjo UAB „IOCO Packaging“, pareiškėjas nepateikė ir nepateikė jokių kitų jo prašyme bankui nurodytas aplinkybes pagrindžiančių dokumentų. Bankas pateikė paklausimą įmonės UAB „IOCO Packaging“ buhalterei, ar įmonė mokėjo už viešbučio paslaugas, ir jokio atsakymo iš įmonės negavo. Taip pat bankas nustatė, kad UAB „IOCO Packaging“ į pareiškėjo banko sąskaitą 2018 m. lapkričio 13 d. pervedė 3 079 Eur ir nurodė paskirtį – avansas.

Banko teigimu, kadangi nei pareiškėjas, nei bendrovė bankui neatsakė, ar už viešbučio paslaugas mokėjo UAB „IOCO Packaging“, bankas iš pareiškėjo nurodytų aplinkybių padarė išvadą, kad už viešbučio paslaugas mokėjo UAB „IOCO Packaging“, todėl mokėjimo kortelių organizacija VISA nustatyta tvarka pradėjo mokėjimo operacijos ginčijimo procedūrą dėl sudubliuotos mokėjimo operacijos. Mokėjimo kortelių organizacija VISA atmetė mokėjimo operacijos ginčo procedūrą ir negražino 3 079 Eur.

Bankas nurodė, kad 2019 m. vasario 12 d. pareiškėjas, nesutikdamas su banko atsakymu, pateikė pretenziją, kurioje nurodė visiškai priešingas aplinkybes nei pirmame prašyme. Banko teigimu, pareiškėjas tvirtino, kad viešbučio paslaugomis nesinaudojo ir apie lėšų nurašymą nieko nežinojo, todėl ši pateikta pareiškėjo informacija prieštaravo pareiškėjo pirmoje pretenzijoje pateiktai informacijai.

Bankas atsiliepime paaiškino, kad, atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjas gavo apgyvendinimo paslaugas ir neneigia, kad jomis naudojosi, kad pareiškėjas klaidino banką teikdamas informaciją, reikalingą mokėjimo operacijai iširti, mokėjimo kortelių organizacija VISA, vadovaudamasi pareiškėjo pateikta informacija, atmetė ginčo procedūrą ir negražino lėšų, pareiškėjas, nors teigia, kad kortelės duomenys buvo panaudoti neteisėtai, nesikreipė į teisės saugos institucijas dėl neteisėto kortelės panaudojimo, UAB „IOCO Packing“ kompensavo pareiškėjui ginčijamą sumą – pervedė lėšas į jo sąskaitą banke, todėl, bankui gražinus operacijos lėšas, pareiškėjas be pagrindo praturtėtų, neturi pagrindo keisti priimto sprendimo ir gražinti pareiškėjui lėšų.

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti kaip nepagrįstą.

K o n s t a t u o j a m a :

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 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 ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl to, ar bankas pagrįstai iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašė 3 079 Eur už viešbučio paslaugas. Pareiškėjas teigia neautorizavęs 3 079 Eur mokėjimo operacijos, o autorizavęs tik 137 Eur mokėjimo operaciją, todėl bankas neteisėtai iš jo banko sąskaitos nurašė 3 079 Eur.

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

Dėl mokėjimo operacijos tinkamo autorizavimo ir mokėjimo operacijos vykdymo pagrįstumo.

Mokėjimų įstatymo (redakcija, galiojusi nuo 2018 m. rugpjūčio 1 d. iki 2019 m. gegužės 1 d.) 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad „mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėtojas gali duoti sutikimą įvykdyti vieną arba kelias mokėjimo operacijas. Mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi susitarti dėl sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo formos ir tvarkos. Sutikimas įvykdyti mokėjimo operaciją arba kelias mokėjimo operacijas taip pat gali būti duodamas per gavėją arba mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją. Mokėjimo operacija gali

būti autorizuota iki jos įvykdymo arba ją įvykdžius, jeigu taip susitarė mokėtojas ir jo mokėjimo paslaugų teikėjas. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (2 dalis).“

Sutarties 4.2 papunktyje nustatyta, kad papildomai prie sutartyje sutartų sąlygų šalių santykiams pagal sutartį taikomos banko Bendrųjų paslaugų teikimo ir Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygos (toliau – Sąlygos). Sąlygų 6.3 papunktyje reglamentuota, kaip turi būti pateiktas sutikimas atlikti mokėjimo operaciją ir kaip turi būti atšaukta mokėjimo operacija. Sąlygų 6.3.1 papunktyje nustatyta, kad „klientas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją gali pateikti Banko nustatyta arba Banko ir Kliento sutarta forma ir būdu. Raštu pateikiamas sutikimas turi būti pasirašytas Kliento ar jo atstovo. Sutikimas dėl mokėjimo operacijų taip pat gali būti tvirtinamas naudojant Kliento atpažinimo priemones ir / ar kitais Bankui priimtinais būdais / priemonėmis. *Atsiskaitant kortele, tam tikrais atvejais, kortelės turėtojas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją taip pat gali patvirtinti pateikdamas kortelės duomenis ar nustatytu eiliškumu atlikdamas tam tikrus veiksmus* (kortelės įdėjimas į tam skirtą vietą, kortelės prigludimas prie specialiu ženklu pažymėto kortelių aptarnavimo skaitytuvo, konkrečios paslaugos ar prekės užsakymas), kurie jam siūlomi savitarnos ir kitose atsiskaitymo vietose. Visais šiame punkte nurodytais būdais patvirtintas sutikimas atlikti mokėjimo operaciją ar dokumentai, laikomi patvirtintais Kliento ir / ar kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) ir turinčiais tokią pat teisinę galią kaip ir Kliento ir / ar kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) pasirašyti popieriniai dokumentai.“ Sąlygų 6.3.2 papunktyje nustatyta, kad „kliento sutikimas atlikti mokėjimo operaciją pateikiamas iki mokėjimo operacijos atlikimo momento. Kliento ir Banko susitarimu Kliento sutikimas (autorizavimas) atlikti mokėjimo operaciją gali būti pateiktas ir atlikus mokėjimo operaciją.“ Sąlygų 6.3.3 papunktyje nustatyta, kad „mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai jį iš mokėtojo gauna Bankas, išskyrus šiose sąlygose nustatytais atvejais.“ Sąlygų 6.3.4 papunktyje nustatyta, kad „kai mokėjimo operacija inicijuojama mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo arba gavėjo ar per gavėją, Klientas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui davė sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją arba gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją. Klientas, davęs mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją yra atsakingas už sutikimo davimą ir negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai davė sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją.“

Sąlygų 7.2.32 papunktyje nustatyta, kad „tais atvejais, kai Klientas / Kortelės turėtojas lėšų gavėjui duoda sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją pagal kliento ir lėšų gavėjo sudarytą sutartį (viešbučiai, automobilių nuomos įmonės ir kt.), Bankas, iš su kortele susietos sąskaitos gali nurašyti lėšas vėliau, nei buvo duotas Kliento / Kortelės turėtojo sutikimas.“

Iš ginčo byloje šalių pateiktų paaiškinimų matyti, kad pareiškėjas viešbučiui pateikė savo mokėjimo kortelės duomenis ir taip autorizavo 137 Eur mokėjimą už viešbučio paslaugas (pareiškėjas nurodė, kad sumokėjo už mini baro paslaugas). Pareiškėjo banko sąskaitos išrašas patvirtina, kad ši suma iš pareiškėjo banko sąskaitos buvo nurašyta 2018 m. rugsėjo 24 d. Su šia mokėjimo operacija pareiškėjas sutinka ir jos neginčia. Tačiau pareiškėjas neigia autorizavęs 2018 m. lapkričio 6 d. 210 Eur bei 2 869 Eur mokėjimo operacijas. Pareiškėjas teigia nedavęs sutikimo vykdyti šių mokėjimo operacijų, t. y. šių mokėjimo operacijų jis neautorizavo, todėl bankas neturėjo teisės iš jo banko sąskaitos nurašyti bendrą 3 079 Eur sumą už viešbučio paslaugas. Banko teigimu, kadangi pareiškėjas pasinaudojo viešbučio paslaugomis ir pateikė viešbučiui savo banko kortelės duomenis, pareiškėjas davė sutikimą vykdyti mokėjimo operacijas ir sutiko lėšas pervesti viešbučiui už paslaugas, todėl bankas teisėtai nurašė pinigines lėšas iš jo banko sąskaitos. Atsižvelgiant į tai, kad ginčo šalys nesutaria dėl 210 Eur bei 2 869 Eur mokėjimo operacijų autorizavimo, yra svarbu nustatyti, ar pareiškėjas, duodamas sutikimą vykdyti 137 Eur mokėjimo operaciją, kartu davė sutikimą vykdyti ir 210 Eur bei 2 869 Eur mokėjimo operacijas.

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnis reglamentuoja mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo ir įvykdymo įrodymą: „Jeigu mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai (1 dalis); Kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo

priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas ir atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjas turi pateikti įrodymų, kuriais patvirtinamas mokėtojo sukčiavimas arba didelis neatsargumas (3 dalis).“

Bankas pateikė paaiškinimus, kad pareiškėjas pateikdamas savo mokėjimo kortelės duomenis viešbučiui autorizavo ne tik 137 Eur mokėjimo operaciją, su kuria pareiškėjas sutinka, bet ir 2018 m. lapkričio 6 d. 210 Eur bei 2 869 Eur mokėjimo operacijas, su kuriomis nesutinka. Banko teigimu, kadangi pareiškėjas buvo apsistojęs viešbutyje, kurį užsakė jo darbdavys kartu su kitais asmenimis ir minėtos pinigų sumos buvo nuskaičiuotos už viešbučio paslaugas pagal vieną užsakymą, bankas turėjo pagrindą iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašyti lėšas. Taip pat bankas teigia, kad pareiškėjas buvo nesąžiningas ir klaidino banką, keisdamas nurodytas aplinkybes (bankas teigia, kad pareiškėjas neteisingai nurodė, kad viešbučio paslaugas užsakė UAB „IOCO Packaging“, pradinėje pretenzijoje nurodė, kad viešbutyje gyveno, vėliau nurodė, kad negyveno). Šie banko pateikti paaiškinimai vertintini kritiškai, nes neįrodo pareiškėjo sutikimo nurašyti 3 079 Eur iš jo banko sąskaitos davimo fakto. Bankas nepateikė jokių duomenų, kad pareiškėjas būtų davęs sutikimą iš jo banko sąskaitos nurašyti 3 079 Eur už viešbučio paslaugas pagal trečiųjų asmenų užsakymą. Pavyzdžiui, bankas galėjo pateikti įrodymą, kad viešbutis pareiškėjui (kai jis mokėjo už mini baro paslaugas) pateikė ir informaciją, su kuria pareiškėjas turėjo galimybę susipažinti, ir sutiko, kad moka ne tik 137 Eur, bet kartu sumoka ir už kitas viešbučio išlaidas, kad pareiškėjas, matydamas tą informaciją, suvedė PIN kodą arba kitaip sutiko, kad viešbutis panaudotų pareiškėjo asmeninės mokėjimo kortelės duomenis atsiskaityti už visas viešbučio paslaugas. Be to, pats bankas nustatė, kad viešbučio paslaugas užsakė ne pats pareiškėjas, o tretieji asmenys. Būtent tretieji asmenys nurodė neteisingus kortelių duomenis, dėl to, viešbučiui inicijavus lėšų nurašymą iš užsakyme nurodytų mokėjimo kortelių, nebuvo galimybės lėšų nurašyti. Taigi, banko nustatyti faktai tik patvirtina, kad užsakant viešbučio paslaugas pareiškėjo kortelės duomenys nebuvo pateikti ir pareiškėjas nebuvo išreiškęs sutikimo sumokėti už visas viešbučio suteiktas paslaugas.

Bankas taip pat nepagrindė atsiliepime nurodytų aplinkybių dėl pareiškėjo nesąžiningumo. Banko teigimu, 2018 m. vasario 12 d. pateiktoje pretenzijoje pareiškėjas nurodė priešingas nei pradinėje pretenzijoje aplinkybes, tačiau šios pareiškėjo pretenzijos nepateikė. Taip pat bankas nurodė, kad pareiškėjas klaidino banką nurodydamas, kad už viešbutį mokėjo jo darbovietė, todėl bankas, remdamasis pareiškėjo pateikta informacija, mokėjimo kortelių organizaciją VISA informavo, kad už paslaugas mokėjo UAB „IOCO Packaging“. Šis banko teiginys vertintinas kritiškai, nes iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų negalima teigti, kad pareiškėjas nurodė, kad būtent UAB „IOCO Packaging“ apmokėjo viešbučio paslaugas. Pareiškėjas pateikė šią informaciją: „Buvau savo darbovietės komandiruotas į Vokietiją ir ten gyvenau viešbutyje Hotel New Orly. Išvykdamas iš viešbučio rugsėjo 21 d. susimokėjau savo Luminor banko kortele už baro paslaugas. Viešbutį užsakinėjo kolegos, kurie yra atsakingi už kelionių planavimą ir mano vardas nei užsakymuose nei kambario numeriuose niekur neregistruotas.“ Taigi, pareiškėjas tik nurodė, kad UAB „IOCO Packaging“ siuntė jį į komandiruotę, tačiau neteigė, kad būtent ši įmonė ir turėjo apmokėti viešbučio paslaugas.

Kadangi pareiškėjas neigia autorizavęs 210 Eur ir 2 869 Eur mokėjimo operacijas, o banko pateikti paaiškinimai neįrodo, kad pareiškėjas davė sutikimą iš jo banko sąskaitos nurašyti 3 079 Eur ir minėtą sumą pervesti viešbučiui už paslaugas, ir atsižvelgiant į tai, kad bankui tenka pareiga įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas tinkamai, iš pareiškėjo banko sąskaitos įvykdytos 210 Eur bei 2 869 Eur mokėjimo operacijos laikytinos pareiškėjo neautorizuotomis.

Mokėjimų įstatymo 38 straipsnis nustato mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybę už neautorizuotas mokėjimo operacijas: „Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas nedelsdamas, ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos po to, kai sužino arba būna informuotas apie neautorizuotą mokėjimo operaciją, mokėtojui turi gražinti neautorizuotas mokėjimo operacijos sumą ir, kai taikytina, atkurti mokėjimo sąskaitos, iš kurios ta suma nurašyta, likutį, kuris būtų buvęs, jeigu neautorizuota mokėjimo operacija nebūtų buvusi įvykdyta, išskyrus atvejus, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi pagrįstų priežasčių įtarti sukčiavimą ir apie šias priežastis raštu praneša priežiūros institucijai. Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas taip pat turi užtikrinti, kad mokėtojas nepatirtų nuostolių dėl mokėjimo

paslaugų teikėjui mokėtinų arba iš jo gautinų palūkanų(1 dalis).“

Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjas neigė autorizavęs 2018 m. lapkričio 6 d. 210 Eur bei 2 869 Eur mokėjimo operacijas, bei į tai, kad bankas nepateikė jokių įrodymų, kurie patvirtintų, kad pareiškėjo neigiamos mokėjimo operacijos buvo autorizuotos tinkamai, konstatuotina, kad bankui tenka Mokėjimų įstatymo 38 straipsnyje nustatytos įvykdytos neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmės ir bankas pareiškėjui turėtų gražinti 3 079 Eur.

Dėl banko teiginio, kad UAB „IOCO Packaging“ pareiškėjui gražino 3 079 Eur, todėl bankas neturi pareigos gražinti iš pareiškėjo banko sąskaitos nepagrįstai nurašytų lėšų

Bankas teigia, kad pareiškėjo darbovietė UAB „IOCO Packaging“ jam gražino iš jo banko sąskaitos nurašytus 3 079 Eur, todėl, jeigu ir bankas gražintų lėšas už įvykdytas neautorizuotas mokėjimo operacijas, pareiškėjas būtų nepagrįstai praturtėjęs. Iš Lietuvos bankui pateikto pareiškėjo banko sąskaitos išrašo matyti, kad 2018 m. lapkričio 16 d. UAB „IOCO Packaging“ pareiškėjui pervadė 3 079 Eur ir mokėjimo paskirtyje nurodė – avansas. Bankas pateiktuose paaiškinimuose nurodė, kad pareiškėjo teiravosi, koku tikslu UAB „IOCO Packaging“ jam pervadė tokią pačią pinigų sumą, kuri iš jo banko sąskaitos buvo nurašyta už viešbučio paslaugas. Iš banko pateiktų paaiškinimų matyti, kad pareiškėjas bankui nurodė, kad jam greitai reikėjo pinigų. Bankas teigia, kad iš pareiškėjo banko sąskaitoje matomo piniginių lėšų judėjimo, t. y. kad pareiškėjo banko sąskaitos likutis nekito reikšmingai, darytina išvada, kad pareiškėjo teiginys, kad jam reikėjo pinigų, yra nepagrįstas.

Vertinant faktą, kad ginčo byloje Lietuvos bankui yra pateiktas pareiškėjo banko sąskaitos išrašas, iš kurio matyti, kad 2018 m. lapkričio 16 d. UAB „IOCO Packaging“ pareiškėjui pervadė 3 079 Eur t.y. tokią pačią pinigų sumą, kuri buvo nuo pareiškėjo banko sąskaitos nurašyta už viešbučio paslaugas ir nei pareiškėjas, nei UAB „IOCO Packaging“ bankui nepateikė pagrįstų paaiškinimų, koku tikslu buvo pervesta 3 079 Eur suma pareiškėjui, sutiktina su banko argumentais, kad pagrįstai galima įtarti, kad pareiškėjo banko prašoma gražinti dėl įvykdytų neautorizuotų mokėjimo operacijų 3 079 Eur suma yra gražinta UAB „IOCO Packaging“. Pareiškėjas bankui buvo nurodęs, kad ši pinigų suma jam pervesta, nes jam reikėjo pinigų, tačiau iš pareiškėjo banko sąskaitos išrašo matyti, kad, kaip ir teigia bankas, pareiškėjo banko sąskaitoje matomo piniginių lėšų judėjimo nebuvo. Pareiškėjas ir Lietuvos bankui nepateikė paaiškinimų, koku tikslu bendrovė UAB „IOCO Packaging“ jam pervadė 3 079 Eur pinigų sumą. Atsižvelgiant į pirmiau minėtą, vertintina, kad pareiškėjas nepateikdamas pagrįstų paaiškinimų dėl į jo banko sąskaitą bendrovės UAB „IOCO Packaging“ pervestų 3 079 Eur paskirties, nebendradarbiavo su banku, dėl ko, galima įtarti, kad pareiškėjas galimai yra nesažiningas ir iš banko siekia atgauti tą pačią pinigų sumą už viešbučio paslaugas, kurią jis jau yra gavęs iš bendrovės UAB „IOCO Packaging“.

Įvertinus pirmiau minėtą informaciją, darytina išvada, kad, nepaisant to, kad bankas neįrodė, kad 2018 m. lapkričio 6 d. atliktos 210 Eur ir 2 869 Eur mokėjimo operacijos (bendra suma – 3 079 Eur) buvo pareiškėjo tinkamai autorizuotos, tačiau bankas neturi pareigos pareiškėjui gražinti 3 079 Eur, nes galima pagrįstai įtarti, kad pareiškėjas šią pinigų sumą yra atgavęs iš bendrovės UAB „IOCO Packaging“, o jeigu bankas gražintų pareiškėjui 3 079 Eur, pareiškėjas nepagrįstai praturtėtų.

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 M. J. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis turi teisę 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.

