



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2024-06-20 Nr. 429-134
Vilnius

Lietuvos bankas gavo pareiškėjo 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:

Pareiškėjas 2024 m. kovo 3 d. lėšų gavėjui Y. Y. Saudo Arabijos rialo (SAR) valiuta atliko 2 224,95 Eur mokėjimą, kuris buvo įvykdytas 2024 m. kovo 5 d. (toliau – Mokėjimas). Mokėjimui buvo pritaikyti valiutos konvertavimo ir mokėjimo atlikimo savaitgalį mokesčiai (toliau – Mokesčiai).

2024 m. kovo 4 d. pareiškėjas kreipėsi į banką. Bankui jis nurodė, jog atliekant Mokėjimą Mokesčiai jam nebuvo matomi, nes, jei būtų juos matęs, būtų neatlikęs Mokėjimo ir radęs kitą būdą, kaip pervesti lėšas. Pareiškėjas kreipėsi kėlė klausimus dėl Mokesčių dydžio ir jų apskaičiavimo bei reikalavo išmokėti kompensaciją dėl pritaikytų Mokesčių. Pareiškėjas taip pat prašė kiekvienu atveju atliekant mokėjimo operacijas pateikti informaciją apie joms pritaikomus mokesčius.

2024 m. kovo 19 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjui. Bankas paaiškino, kodėl pareiškėjo atliktam Mokėjimui SAR valiuta buvo pritaikyti Mokesčiai. Atsakyme pareiškėjui buvo pateikta detali informacija apie valiutų keitimo galimybes banke ir galimus mokesčius, nurodytos aktyvios nuorodos į juos, taip pat pateikta aktyvi nuoroda į banko Privatiems klientams taikomas sąlygas (toliau – Sąlygos)¹, su kuriomis pareiškėjas sutiko pradėdamas naudotis banko paslaugomis. Bankas priėmė sprendimą netenkinti pareiškėjo prašymo atlyginti Mokesčių sumą ir paaiškino, kaip yra nurodomi mokėtini mokesčiai atliekant mokėjimus banko programėle.

2024 m. balandžio 3 d. pareiškėjas, nesutikdamas su banko atsakymu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipėsi jis nurodė tapačias aplinkybes, kaip ir kreipdamasis į banką. Pareiškėjas papildomai nurodė, jog skundžiasi dėl skaidrumo trūkumo atskleidžiant taikomus Mokesčius², ir prašė įpareigoti banką tenkinti jo reikalavimą – išmokėti kompensaciją dėl pritaikytų Mokesčių bei kiekvienu atveju prieš atliekant ir patvirtinant kitas mokėjimo operacijas pateikti mokėtinų mokesčių skaičiuoklę.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime paaiškino, kad pagrįstai pritaikė Mokesčius pareiškėjo atliktam Mokėjimui ir grąžinti pareiškėjui nurašytas lėšas neturi pagrindo. Atsiliepime bankas iš esmės pakartojė pareiškėjui jau teiktą informaciją apie pritaikytus Mokesčius, jų taikymą klientams, pasirinkusiems „Standard“ planą, be to, bankas paaiškino, kad tokie mokesčiai rodomi banko programėlėje prieš atliekant valiutų konvertavimą. Bankas teigė, kad Sąlygų 17 punkte yra nurodyta, jog visą reikalingą informaciją dėl taikytinų mokesčių atliekant valiutų keitimo (konvertavimo) mokėjimo operacijas galima rasti mokesčių puslapyje³ (toliau – Mokesčių puslapis). Bankas nurodė, kad savaitgalio mokestis taikomas visiems jo paslaugų naudotojams, jeigu valiutų keitimo mokėjimo operacijos atliekamos tada, kai birža

¹ <https://www.revolut.com/en-LU/legal/terms/>.

² Angl. *the lack of transparency on these fees*.

³ <https://www.revolut.com/en-LU/legal/standard-fees/>.

uždaryta. Bankas pažymėjo, kad pareiškėjo atliktas mokėjimas, konvertuojant valiutą, buvo atliktas elektroninėje erdvėje, o ne banko programėlėje, todėl atitinkamai nebuvo galima matyti konvertuojamam Mokėjimui taikytinų Mokesčių.

Papildomai bankas paaiškino, kad 2023 m. rugpjūčio 15 d. pareiškėjas, atidarydamas sąskaitą banke ir atlikdamas Kliento pažinimo procedūrą (toliau – KYC procedūra), buvo supažindintas ir sutiko su Sąlygomis, kurių sudedamoji dalis yra ir Mokesčių puslapis, numatantis, jog „Standard“ plano klientai, atlikdami lėšų konvertavimą, konvertuojamai sumai viršijus Mokesčių puslapyje nurodytą limitą, bei vykdydami konvertavimą ne darbo dienomis, papildomai privalės sumokėti tokiam konvertavimui taikytinus mokesčius. Banko teigimu, atsižvelgiant į tai, kad lėšų konvertavimas atliktas perkant kortele ir valiutos keitimas vyko realiuoju laiku, neįmanoma iš anksto parodyti bendros sumos.

Bankas prašė pareiškėjo reikalavimą atmesti, nes visus nuostolius dėl pareiškėjo atlikto Mokėjimo inicijavimo lėmė pareiškėjo aktyvūs veiksmai, o su taikytiniais mokesčiais pareiškėjas yra supažindintas.

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 44 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 ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus matyti, kad šalių ginčas kilo dėl Mokesčių nurašymo pagrįstumo.

Siekiant išspręsti šalių nesutarimą, būtina įvertinti, ar bankas pagrįstai pritaikė pareiškėjui Mokesčius.

Šalių ginčas 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 1 dalyje nustatyta, kad iki bendrosios sutarties sudarymo arba prieš pateikdamas pasiūlymą sudaryti tokią sutartį mokėjimo paslaugų teikėjas mokėjimo paslaugų vartotojui raštu popieriuje arba naudodamas kitą patvariąją laikmeną nurodo mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas. To paties straipsnio 4 dalyje įtvirtinta, kad mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose dėl komisinio atlyginimo, palūkanų normos ir valiutos keitimo kurso, be kita ko, turi būti nurodytas mokėjimo paslaugų vartotojo mokėtinas komisinis atlyginimas.

Svarbu pažymėti, kad bankas, siekdamas pagrįsti savo priimtą sprendimą, ginčo nagrinėjimo metu pateikė duomenis, jog pareiškėjas, su banku sudarydamas sutartį ir atidarydamas sąskaitą banke, pažymėjo, kad su pateiktomis Sąlygomis susipažino ir su jomis sutinka. Taip pat iš banko pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas, papildomai atlikdamas KYC procedūrą, pakartotinai privalėjo įvertinti ir sutikti su jam taikomomis sutarties ir pasirinkto paslaugų plano „Standard“ sąlygomis. Taigi, atsižvelgiant į banko pateiktus duomenis, galima daryti išvadą, kad 2023 m. rugpjūčio 15 d. pareiškėjas, atidarydamas banke sąskaitą ir atlikdamas KYC procedūrą, buvo supažindintas ir sutiko su Sąlygomis, jos buvo jam pateiktos sutarties sudarymo metu ir buvo pasiekiamos Mokėjimo atlikimo metu banko programėlėje. Ginčo dėl tinkamo supažindinimo su Sąlygomis sutarties sudarymo metu tarp šalių nėra.

Ginčo šalių santykius reglamentuojančių Sąlygų 17 punktą skirtas valiutos keitimo sąlygoms nustatyti⁴. Minėtame punkte nustatyta, kad visą reikalingą informaciją dėl taikytinų mokesčių, atliekant valiutų keitimo (konvertavimo) operacijas, galima rasti Mokesčių puslapyje, į kurį pateikiama aktyvi nuoroda. Sąlygų 17 punkte taip pat nurodyta, kad aktualų valiutos keitimo kursą visada galima pasižiūrėti banko programėlėje. Visi plano „Standard“ naudotojai kiekvieną mėnesį iki tam tikros sumos gali atlikti nemokamą valiutos keitimą. Nemokamo

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

valiutos keitimo limitas priklauso nuo vartotojo bazinės valiutos ir yra nurodomas Mokesčių puslapyje. Plano „Standard“ naudotojai, viršiję nemokamo valiutos keitimo limitą, moka sąžiningo naudojimo mokestį. Valiutos keitimo kursas nuolat kinta. Sąlygų 17 punkte taip pat nurodyta, kad bankas nėra atsakingas, jeigu klientai patiria nuostolių dėl valiutos keitimo operacijų vykdymo. Sąlygų 18 punkte įtvirtinta, kad vartotojas nebegali atšaukti valiutos keitimo operacijos nuo tada, kai bankas gauna vartotojo prašymą ją įvykdyti.

Mokesčių puslapyje paslaugų plano „Standard“ naudotojams skirsnyje „Valiutos keitimas pinigėmis valiutomis“ nurodyta, kad keičiant valiutą taikomas banko nustatytas valiutos keitimo kursas ir pridodamas valiutos keitimo mokestis (jeigu taikomas). Šie duomenys, kiek tai įmanoma, rodomi prieš atliekant operaciją. Taip pat nurodoma, kad bankas gali taikyti valiutos keitimo mokestį, kuris matomas banko programėlėje, yra kintantis ir priklauso nuo valiutos keitimo parametrų aplinkybių (pavyzdžiui, nuo to, kas ir kada keičiama).

Be kita ko, Mokesčių puslapyje paslaugų plano „Standard“ naudotojams skirsnyje „Valiutos keitimas“ nurodyta, kad viršijus atitinkamo plano sąžiningo naudojimo valiutos keitimo limitą už papildomą sumą bus mokamas sąžiningo naudojimo mokestis. Planas „Standard“ 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. Be to, šiame skirsnyje pabrėžta, kad, kai įmanoma, kursas, bet koks mokestis ir bendra kaina bus rodomi programėlėje prieš atliekant keitimą. Pamačius jį galima palyginti su banko konkurentais ir nuspręsti, ar bendra kaina yra priimtina.

Svarbu paminėti, kad Salygose aptarta ir išimtis, t. y. nurodyta, kad vienintelė išimtis, kai neįmanoma iš anksto parodyti bendros kainos, yra tada, kai perkama kortele ir reikia atlikti keitimą realiuoju laiku (pavyzdžiui, perkama USD valiuta, bet nėra USD valiutos likučio, todėl reikia atlikti keitimą realiuoju laiku). Po operacijos programėlėje pateikiama bendros kainos informacija.⁵

Sistemiškai ir lingvistiškai įvertinus Salygose pateiktas nuostatas ir remiantis banko pateiktais duomenimis, visiems valiutos konvertavimo funkcija besinaudojantiems banko klientams, banko informacinėms sistemoms identifikavus, kad inicijuojamai valiutos keitimo operacijai yra taikomas valiutos keitimo mokestis (įskaitant atvejus, kai valiutų keitimo birža uždaryta, pavyzdžiui, nuo penktadienio 15 val. Lietuvos laiku iki sekmadienio 23.59 val. Lietuvos laiku), visais atvejais toks mokestis rodomas banko programėlėje prieš patvirtinant valiutos konvertavimo operacijos inicijavimą. Svarbu pažymėti tai, kad šalis, sudarydamos sutartį, aiškiai susitarė, jog tokiu atveju, kai mokėjimo operacijos bus atliekamos elektroninėje erdvėje mokėjimo kortele, nebus galimybės iš anksto parodyti papildomų mokėjimo operacijoms taikomų mokesčių.

Nagrinėjamos situacijos atveju pareiškėjas yra Liuksemburgo pilietis, kuris Mokėjimą inicijavo sekmadienį, t. y. ne biržos darbo valandomis. Be to, pareiškėjo atliktas Mokėjimas, konvertuojant valiutą, buvo atliktas elektroninėje erdvėje, naudojantis mokėjimo kortele, o ne banko programėlėje.

Dėl šios priežasties, įvertinus Mokėjimo inicijavimo ir patvirtinimo aplinkybes, pažymėtina, kad pareiškėjui Mokėjimą atliekant ne banko programėlėje, o elektroninėje erdvėje, naudojantis mokėjimo kortele, bankas, vadovaudamasis Sąlygų nuostatomis, neturėjo galimybės ir neprivalėjo pareiškėjui pateikti informacijos apie Mokėjimui pritaikytus Mokesčius ir pagrįstai juos pritaikė.

Apibendrinant nustatytas ginčo aplinkybes ir pateiktus duomenis, darytina išvada, kad pareiškėjas, kaip tai nustatyta Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 1 ir 4 dalyse, buvo tinkamai informuotas apie tai, jog, priklausomai nuo valiutų konvertavimo aplinkybių (pvz., ką ir kada norima konvertuoti), tokioms operacijoms gali būti taikomi kintantys mokesčiai, ir apie tai, kad jie rodomi prieš atliekant kiekvieną mokėjimo operaciją banko programėlėje. Pažymėtina, kad teisės aktai nenumato pareigos mokėjimo paslaugų teikėjui pateikti taikytinus mokesčius prieš kiekvieną mokėjimo paslaugų vartotojo atliekamą valiutos konvertavimo operaciją realiu laiku.

⁵ „Where possible, the rate, any fee and the total cost will be shown to you in the app before you make an exchange. You'll be able to take a look, compare it against our competitors, and decide if you like the total cost or not - we think you will like it. The only exception, where it is not possible to show you the total cost in advance, is when you make a card purchase that requires an exchange to take place in real time (for example, you make a purchase in USD, but you do not have a USD balance, meaning we need to perform the conversion in real time for you). However, after the transaction, you will be able to view the breakdown of the total cost within the app.“

Be to, svarbu paminėti ir tai, kad pareiškėjo atliktas Mokėjimas, konvertuojant valiutą, buvo atliktas elektroninėje erdvėje, naudojantis mokėjimo kortele, o ne banko programėlėje, todėl, atsižvelgiant į tokio mokėjimo specifiką, atitinkamai pagal tarp šalių sudarytos sutarties nuostatas (Sąlygų 17 punktą) nebuvo galima matyti konvertuojamam Mokėjimui taikytinų Mokesčių. Atsižvelgiant į tai, kas aptarta, laikytina, kad pareiškėjas apie Mokesčius buvo informuotas tinkamai, todėl nėra pagrindo pareiškėjui kompensuoti banko pagrįstai pritaikytų Mokesčių.

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