



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2025-01-10 Nr. 429-6  
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:**

2024 m. birželio 14 d. pareiškėjas mokėjimo kortele „Visa“ atliko 135,72 EUR mokėjimo operaciją lėšų gavėjai „Et Wizz“ (toliau – Ginčijamas mokėjimas). Pareiškėjas iš paslaugų teikėjo „Cartrawler“ (toliau – paslaugų teikėjas) užsisakė automobilį nuomai, jį iš bendrovės pavadinimu „GOLDCAR(ES)“ turėjo atsiimti 2024 m. rugpjūčio 22 d., tačiau kai pareiškėjas atvyko pas paslaugų teikėją, šis atsisakė perduoti transporto priemonę, motyvuodamas tuo, kad pareiškėjo mokėjimo kortelė negali būti priimta kaip tinkama užstatui sumokėti, nes yra debetinė kortelė, o paslaugų teikėjo sąlygose buvo nurodyta, kad būtina pateikti kreditinę kortelę. Tai lėmė, kad pareiškėjas negalėjo paimti išnuomoto automobilio ir negavo žadėtų automobilio nuomos paslaugų.

2024 m. rugsėjo 18 d. pareiškėjas užpildė ir bankui pateikė lėšų grąžinimo prašymą (angl. *chargeback*), remdamasis tarptautinės mokėjimų kortelių organizacijos „Visa“ produktų ir paslaugų taisyklių vadovo (angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules guide*)<sup>1</sup> (toliau – „Visa“ taisyklės) 13.1 sąlyga<sup>2</sup>. Pareiškėjas nurodė, kad automobilį nuomos paslaugų teikėjas nesuteikė žadėtų paslaugų, kurias pareiškėjas tikėjosi gauti atlikęs ginčijamą mokėjimą. Pareiškėjas papildomai pažymėjo, jog paslaugų teikėjo sąlygose buvo nurodyta, kad jei vairuotojo vardu banko suteiktoje „Visa“ debetinėje kortelėje yra pakankamai lėšų, ji gali būti priimta užstatui sumokėti.

2024 m. rugsėjo 18 d., bankas gauto prašymo pagrindu „Visa“ taisyklėse nustatyta tvarka kreipėsi į paslaugų teikėją ir inicijavo ginčo su juo procedūrą. Paslaugų teikėjas su pareiškėjo prašymu nesutiko ir pateikė savo atsikirtimus. Įvertinęs pareiškėjo ir paslaugų teikėjo pateiktus duomenis bei įrodymus, bankas nustatė, kad nėra pagrindo grąžinti lėšų pagal „Visa“ taisykles, ir apie tai informavo pareiškėją.

2024 m. rugsėjo 29 d. pareiškėjas, nesutikdamas su priimtu sprendimu dėl lėšų grąžinimo procedūros baigties, pateikė pretenziją bankui. 2024 m. spalio 4 d. bankas pateikė atsakymą, kuriame nurodė, kad nagrinėjamu atveju neturi galimybių sugrąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo lėšų.

Nesutikdamas su banko pateiktu atsakymu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas nurodė tapačias nurodytoms kreipimesi į banką aplinkybes. Pareiškėjas reikalavo, kad bankas tenkintų jo lėšų grąžinimo prašymą.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas paaiškino, kad, vadovaudamasis „Visa“ taisyklėmis, inicijavo lėšų grąžinimo procedūrą, siekdamas apsaugoti pareiškėjo interesus, tačiau lėšų grąžinimo procedūra buvo pralaimėta. Pasak banko, lėšų grąžinimo prašymas buvo atmestas vadovaujantis pagrįstais paslaugų teikėjo paaiškinimais ir paties pareiškėjo pateiktais kaltės

<sup>1</sup> <https://usa.visa.com/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>

<sup>2</sup> Kai kortelės turėtojas atliko mokėjimo operaciją, bet Kortelės turėtojas arba jo įgaliotas asmuo negavo prekių ar paslaugų, nes Prekybininkas arba prekybininko partneris nenorėjo arba negalėjo pateikti prekių arba paslaugų (angl. *The Cardholder participated in the Transaction but the Cardholder or an authorized person did not receive the merchandise or services because the Merchant or Load Partner was unwilling or unable to provide the merchandise or services.*)

įrodymais. Tinkamai įvykdęs savo pareigas bei tinkamai įvertinęs visas aplinkybes pagal paslaugų teikėjo ir „Visa“ taisykles, bankas negali būti laikomas atsakingu už pareiškėjo patirtus nuostolius.

#### 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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą (135,72 EUR) pagal „Visa“ taisykles pagrįstumo.

*Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar pagal „Visa“ taisykles pareiškėjas turėjo teisę atgauti ginčijamo mokėjimo sumą.*

Pareiškėjas iš paslaugų teikėjo užsisakė automobilį nuomai, jį turėjo atsiimti 2024 m. rugpjūčio 22 d., tačiau atvykęs pas paslaugų teikėją sužinojo, kad šis atsisako nuomoti transporto priemonę, nes pareiškėjas neturėjo kreditinės mokėjimo kortelės. Kadangi paslaugų negavo, pareiškėjas bankui pateikė lėšų grąžinimo prašymą, tačiau bankas, pareiškėjo nuomone, nepagrįstai atsisakė jį tenkinti.

Vertinant pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymo netenkinimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad galimybė mokėjimo kortelės turėtojui susigrąžinti autorizuotos mokėjimo operacijos sumą tuo pagrindu, kad šios sumos gavėjas nesuteikė mokėjimo kortelės turėtojui prekės ar paslaugos, nustatyta „Visa“ taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai neregamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos lėšų grąžinimo pagal pirmiau nurodytas taisykles procedūros. Taigi, banko veiksmus, ginčijant mokėjimo kortelėmis atliktas autorizuotas mokėjimo operacijas, taip pat reglamentuoja „Visa“ taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs šios procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Savo reikalavimą bankui pareiškėjas grindė „Visa“ taisyklių 13.1 papunkčiu „Prekės / paslaugos negautos“ (angl. „*Merchandise / Services Not Received*“). Remiantis šiomis „Visa“ taisyklių nuostatomis, lėšų grąžinimo procedūra tuo pagrindu, kad prekės ar paslaugos nebuvo suteiktos ir (ar) gautos, yra galima tik tuo atveju, jeigu po atsiskaitymo už prekę ar paslaugą prekybininkas, t. y. mokėjimo kortele atlikto mokėjimo sumos gavėjas, per sutartą terminą *nepateikia mokėjimo kortelės turėtojui prekės arba nesuteikia paslaugos*. Taip pat „Visa“ taisyklių 13.1 papunktyje yra numatytos aplinkybės, kai prekės ir paslaugos negautos, o tačiau ginčai yra negalimi, t. y. „Prekės / paslaugos negautos – negaliojantys ginčai“ (angl. „*Merchandise / Services Not Received – Invalid disputes*“)<sup>3</sup>. Šioje dalyje yra reglamentuota, kad ginčas yra negalimas, jei tenkinama bent viena šiame papunktyje nurodyta ginčo negaliojimo sąlyga, pavyzdžiui, atlikta dalinė išankstinė mokėjimo operacija, kai likusi dalis nebuvo sumokėta ir prekybininkas nori ir gali pateikti prekes arba paslaugas.

Sistemiškai ir lingvistiškai aiškinant „Visa“ taisyklių 13.1 papunkčio nuostatas, galima daryti išvadą, kad konkreti nuostata numato, kad lėšų grąžinimo procedūra negali būti taikoma tais atvejais, kai prekių ir paslaugų pirkėjas per sutartą laiką nepateikė prekybininkui tinkamos mokėjimo kortelės, kuria galima atsiskaityti už paslaugas, o atlikus dalinę išankstinę mokėjimo operaciją, kai likusi dalis nebuvo sumokėta, prekybininkas nori ir gali pateikti prekes arba paslaugas, tačiau nėra tokios galimybės, nes nebuvo pateikta tinkama mokėjimo kortelė.

Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad paslaugų teikėjas savo atsakyme bankui, kaip pagrindą atmesti lėšų grąžinimo prašymą, nurodė, kad pareiškėjas negalėjo atsiimti automobilio dėl savo paties aplaidumo, nes nesusipažino su sąlygomis, kuriose buvo įtvirtinta, kad privaloma su savimi turėti galiojančią kreditinę kortelę, ir su jomis sutiko. Kita vertus, nuomos paslaugų teikėjas „GOLDCAR (ES)“ buvo pasirengęs perduoti transporto priemonę, kaip

<sup>3</sup> „Visa“ taisyklių p. 754.

tai buvo numatyta sutartyje. Paslaugų teikėjas pažymėjo, kad teikiant užsakymą transporto priemonių nuomos sąlygos pateikiamos klientams susipažinti, nesutikę su šiomis sąlygomis klientai negali įvykdyti mokėjimo, t. y., prieš įvykdant mokėjimą, paslaugų teikėjui klientas privalo patvirtinti, kad susipažino su transporto priemonių nuomos sąlygomis. Be to, pasak paslaugų teikėjo, gavus užsakymą klientams el. laišku siunčiamas nuomos užsakymo patvirtinimas, kuriame dar kartą išdėstomos minėtos paslaugų teikimo sąlygos.

Pažymėtina, kad paties pareiškėjo kartu su kreipimusi į banką ir į Lietuvos banką pateiktos minėtų paslaugų teikimo sąlygų kopijos „Atšaukimas ir neatsiėmimas“<sup>4</sup> dalyje numatyti atvejai, kai šalys gali atsisakyti sutarties ir kokias atvejais laikoma, kad paslaugų gavėjas neatsiima nuomojamos transporto priemonės, kokia yra kompensavimo už negautas ar atsisakytas paslaugas tvarka. Šioje dalyje, be kita ko, numatyta, kad jei reikalingi dokumentai automobiliui pasiimti nebuvo pateikti<sup>5</sup> ar automobilio atsiėmimo metu nebuvo pateikta pagrindinio vairuotojo vardu išduota kredito kortelė su pakankamai laisvų lėšų<sup>6</sup>, tokiu atveju laikoma, kad paslaugų gavėjas (šiuo atveju pareiškėjas) automobilio neatvyko atsiimti ir kompensacija nėra išmokama<sup>7</sup>. Taigi, pareiškėjas su paslaugų teikėju iš anksto susitarė, kad tokiu atveju, jei nebus pateikti pirmiau aptarti būtini dokumentai ir (ar) kredito kortelė, transporto nuomos paslaugos pareiškėjui nebus suteikiamos, kadangi netinkamai vykdė sutarties sąlygas, pareiškėjui nebus kompensuojamos patirtos išlaidos.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad paslaugos teikėjas savo teiginius pagrindė išsamiais įrodymais, todėl tai tik patvirtina faktą, kad pareiškėjas buvo tinkamai supažindintas su paslaugų teikimo taisyklėmis, žinojo, kokios yra automobilio atsiėmimo sąlygos, užsisakydamas automobilio nuomos paslaugas, sutiko su paslaugų teikėjo taikomomis paslaugų teikimo sąlygomis ir taisyklėmis. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjas, būdamas atsakingas asmuo (lot. *bonus pater familias*), sutikdamas su paslaugų teikėjo taikomomis taisyklėmis, prisiėmė tiek iš jų kylančias teises bei pareigas, tiek ir galimą riziką.

Be to, atkreiptinas dėmesys į tai, kad pareiškėjas 2024 m. rugsėjo 18 d. lėšų grąžinimo prašyme pažymėjo, jog neva, pagal sudarytą sutartį su paslaugų teikėju, užstatui sumokėti galima pateikti ir debetinę kortelę, tačiau pareiškėjas nepateikė jokių įrodymų, kurie tai pagrįstų. Pastebėtina, kad paslaugų teikėjo pateikti dokumentai, kuriuose aiškiai parašyta, kad klientai, atsiimdami automobilį, privalo su savimi turėti kreditinę kortelę, tiesiogiai paneigia minėtus pareiškėjo teiginius.

Lietuvos banko vertinimu, nors pareiškėjas lėšų grąžinimo prašymą užpildė tinkamai ir laiku, tačiau prašymas buvo atmestas remiantis paslaugų teikėjo pateiktais paaiškinimais ir įrodymais. Pareiškėjo ir paslaugų teikėjo sudarytos sutarties sąlygose buvo nurodytos išsamios instrukcijos, kokius privalomus dokumentus reikia turėti su savimi atsiimant automobilį. Kaip minėta, aplinkybės, kad pareiškėjas tinkamai nesusipažino su paslaugų teikėjo sąlygomis prieš sutikdamas su jomis ir todėl negalėjo pateikti tinkamos mokėjimo kortelės, nereiškia, kad nagrinėjamu atveju galima laikyti, kad žadėtos paslaugos pareiškėjui nebuvo suteiktos dėl paslaugų teikėjo kaltės. Atitinkamai, Lietuvos banko nuomone, įvertinant tai, kad, banko turimais duomenimis, paslaugų teikėjas buvo pasiruošęs suteikti žadėtas paslaugas, tačiau pareiškėjas neįvykdė sutartų sąlygų, nepateikė tinkamos mokėjimo kortelės ir neatsiskaitė sutartu būdu, bankas priėmė pagrįstą išvadą, kad nagrinėjamas atvejis patenka į negaliojančių ginčų kategoriją, vadovaujantis „Visa“ taisyklių 13.1 papunkčiu. Nustatęs, kad nėra pagrindo grąžinti lėšas pagal „Visa“ taisykles, bankas neturėjo pagrindo toliau tęsti lėšų grąžinimo procedūrą bei ginčą dėl ginčijamo mokėjimo. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo prašymas tenkinti lėšų grąžinimo procedūrą ir grąžinti pervestas lėšas buvo pagrįstai atmestas.

Nenustačius aplinkybių, dėl kurių pareiškėjo lėšų grąžinimo prašymas galėtų būti laikomas nepagrįstai arba neteisėtai atmestu, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą<sup>8</sup>.

<sup>4</sup> it. „*Politica di annullamento e mancato ritiro*“.

<sup>5</sup> it. *non è stata fornita la documentazione necessaria per ritirare l'auto*.

<sup>6</sup> it. *non è stata fornita una carta di credito con denaro disponibile sufficiente intestate al conducente principale*.

<sup>7</sup> it. *Se si verifica una di queste situazioni non è previsto alcun risarcimento*.

<sup>8</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m.

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