



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2025-03-04 Nr. 429-47  
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. rugpjūčio 30 d. pareiškėjas mokėjimo kortele *MasterCard* atliko 161 346 JPY mokėjimo operaciją (toliau – ginčijamas mokėjimas) lėšų gavėjui „Japan Airlines“ (toliau – paslaugų teikėjas). Pareiškėjas iš paslaugų teikėjo savo draugei nupirko 2024 m. lapkričio 24 d. skrydžio bilietus iš San Paulo, Brazilijos, į Osaką, Japoniją. Skrydžio į priekį metu buvo numatytas persėdimas Los Andžele, Jungtinės Amerikos Valstijose (toliau – JAV), o grįžtant atgal – Niujorke, JAV. Likus apie 12 valandų iki skrydžio į Osaką, pareiškėjas pradėjo registracijos į skrydį internetu procesą, kurio metu paslaugų teikėjo buvo paprašytas pateikti JAV vizą skrydžiui per Los Andželą. Pareiškėjas išsiaiškino, kad, norint vykti per JAV, Brazilijos piliečiams reikia turėti C1 arba aukštesnės kategorijos vizą net tuomet, kai JAV yra tik persėdimas, o ne galutinis kelionės tikslas. Kadangi neturėjo JAV vizos, pareiškėjas negalėjo pasinaudoti skrydžio bilietais.

2024 m. lapkričio 25 d. pareiškėjas užpildė ir bankui pateikė pirmąjį prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros (angl. *chargeback*) pagal neautorizuoto mokėjimo (angl. *fraud*) kategoriją<sup>1</sup>, vadovaujantis tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos *MasterCard* lėšų grąžinimo vadovo<sup>2</sup> (toliau – *MasterCard* taisyklės) taisyklėmis. 2024 m. lapkričio 25 d. bankas nustatė, kad pareiškėjo banko paskyroje nebuvo rasta jokių sukčiavimo pėdsakų, nes ginčijamas mokėjimas, kurį pareiškėjas pažymėjo kaip neatpažintą, buvo tinkamai autentifikuotas. Taigi, lėšų grąžinimo procedūra buvo atšaukta ir apie priimtą sprendimą pranešta pareiškėjui.

Tą pačią dieną, pareiškėjas pateikė antrąjį prašymą dėl lėšų grąžinimo procedūros pagal *Mastercard* taisyklių ginčų (angl. *disputes*) kategoriją. Šį kartą pareiškėjas nurodė tikrąsias įvykio aplinkybes, t. y., kaip lėšų grąžinimo prašymo pateikimo priežastį, įvardijo, kad paslaugų teikėjas nesuteikė prekių ar paslaugų.

2024 m. lapkričio 26 d. bankas nustatė, kad, remiantis turimais duomenimis ir paslaugų teikėjo taikomomis paslaugų teikimo sąlygomis, nėra pagrindo grąžinti lėšas, todėl pareiškėjo prašymą atmetė ir apie priimtą sprendimą informavo pareiškėją.

Pareiškėjas, nesutikdamas su priimtu sprendimu dėl lėšų grąžinimo procedūros baigties, pateikė pretenziją bankui. Pareiškėjas detalai nurodė visas įvykio aplinkybes, patvirtino, kad pats įvykdė ginčijamą mokėjimą, ir atsiprašė dėl to, kad pateikė klaidingą lėšų grąžinimo prašymą, kuriame neteisingai nurodyta, kad jis neva neatpažino mokėjimo.

2024 m. gruodžio 13 d. bankas pateikė atsakymą pareiškėjui, jame detalai paaiškino lėšų grąžinimo procedūros tvarką bei tai, 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 aplinkybes, kokios buvo nurodytos kreipimesi į banką. Pareiškėjas reikalavo, kad bankas tenkintų jo lėšų grąžinimo

<sup>1</sup> Pareiškėjas šiame prašyme nurodė, kad nenustatytas asmuo be pareiškėjo žinios, pasinaudojęs pareiškėjo *Revolut* mokėjimo kortele, per paslaugų teikėją „Japan Airlines“ nusipirko skrydį iš San Paulo, Brazilijos, į Osaką, Japoniją.

<sup>2</sup> <https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf>.

prašymą.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodo nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas paaiškino, kad, vadovaujantis *MasterCard* taisyklėmis, toks ginčijamas mokėjimas netenkina šiose taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima. Banko teigimu, lėšų gražinimo prašymas buvo atmestas vadovaujantis pagrįstais paslaugų teikėjo paaiškinimais ir paties pareiškėjo pateiktais kaltės įrodymais. Bankas teigia tinkamai įvykdęs visas savo pareigas ir pagrįstai įvertinęs visas aplinkybes pagal paslaugų teikėjo ir *MasterCard* taisykles, todėl 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 gražinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą (161 346 JPY) pagal *MasterCard* taisykles pagrįstumo.

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

Pareiškėjas iš paslaugų teikėjo užsisakė lėktuvo bilietus, tačiau negalėjo jais pasinaudoti, nes neturėjo reikiamų dokumentų, t. y. tinkamos vizos kelionei per JAV. Kadangi paslaugų negavo, pareiškėjas bankui pateikė lėšų gražinimo prašymą, tačiau bankas, pareiškėjo nuomone, nepagrįstai atsisakė jį tenkinti.

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

Savo reikalavimą bankui pareiškėjas grindė *MasterCard* taisyklių nuostatomis dėl priežasties „Prekės ar paslaugos nesuteiktos“ (angl. *Goods or services not provided*) (57–60 psl.). Remiantis šiomis nuostatomis, lėšų gražinimo 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 *nepateikia mokėjimo kortelės turėtojui prekės arba nesuteikia paslaugos*.

Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad bankas atmetė pareiškėjo lėšų gražinimo prašymą, nes pareiškėjui nebuvo suteiktos paslaugos dėl jo paties kaltės, t. y. pareiškėjas nepasinaudojo skrydžio bilietu, nes negalėjo pateikti paslaugų teikėjui vizos. Pareiškėjas 2024 m. lapkričio 26 d. kreipėsi į banką nurodė, jog nebuvo supažindintas su atitinkamomis skrydžio sąlygomis, kuriose būtų nurodyta išlyga, kad skrendant per JAV reikia turėti vizą. Tačiau pastebėtina, kad pareigą pasirūpinti ir išsiaiškinti, kokie dokumentai yra būtini atitinkamai kelionei, turi keleivis, o ne oro linijos. Paslaugų teikėjo skrydžių rezervavimo sąlygų (angl. *Booking Terms and Conditions*)<sup>3</sup> 13 punkte numatyta, jog: „Už konkrečius paso, vizos ir kitus imigracijos reikalavimus atsakote patys ir turėtumėte juos pasitikslinti atitinkamose ambasadose ir (arba) konsulatuose. Mes neprisiimame jokios atsakomybės, jei negalėsite keliauti dėl to, kad nesilaikėte paso, vizos ar imigracijos reikalavimų.“<sup>4</sup> Šios sąlygos yra viešai

<sup>3</sup> [https://www.jal.co.jp/jp/en/footer/gdpr/pdf\\_sites/Booking\\_Terms\\_and\\_Conditions.pdf](https://www.jal.co.jp/jp/en/footer/gdpr/pdf_sites/Booking_Terms_and_Conditions.pdf).

<sup>4</sup> Angl. „Your specific passport and visa requirements, and other immigration requirements are your responsibility and you should confirm these with the relevant Embassies and/or Consulates. We do not accept any responsibility if you cannot travel because you have not complied with any passport, visa or immigration requirements.“

prieinamos paslaugų teikėjo interneto tinklalapyje ir jose yra įtvirtintas reikalavimas pirkėjui, šiuo atveju pareiškėjui, susipažinti su jomis, prieš įsigyjant skrydžio bilietą.

Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad visa informacija, susijusi su dokumentais, reikalingais, siekiant dalyvauti skrydyje, kuris vyksta per JAV, yra viešai ir laisvai prieinama. Pavyzdžiui, oficialiame JAV Valstybės departamento tinklalapyje, kuris yra skirtas teikti informaciją ir paslaugas, susijusias su tarptautinėmis kelionėmis. Šiame tinklalapyje nurodyta, kad į JAV vykstančiam užsienio piliečiui reikalinga lankytojo viza<sup>5</sup>. Taip pat, kaip pažymėjo pats pareiškėjas savo 2024 m. lapkričio 26 d. kreipimesi, informacija, jog visi Brazilijos piliečiai, įskaitant tranzitinius keleivius, vykstančius su tarptautiniu persėdimu, turi turėti vizą į JAV, taip pat laisvai pasiekiami JAV ambasados Brazilijoje interneto tinklalapyje<sup>6</sup>.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas, sudarydamas sutartį su paslaugų teikėju dėl pasirinkto skrydžio, sutiko su paslaugų teikėjo taikomomis skrydžių rezervavimo sąlygomis, taigi, siekdamas gauti sutartas paslaugas, įsipareigojo pateikti visus būtinus dokumentus, reikalingus dalyvauti skrydyje. Pabrėžtina, kad, remiantis bendraisiais sutarčių teisės principais, viena šalis negali remtis kitos šalies įsipareigojimų nevykdymu tiek, kiek sutartis buvo neįvykdyta dėl jos pačios veiksmų ar neveikimo arba kitokio įvykio, kurio rizika jai pačiai ir tenka. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjas, būdamas atsakingas asmuo (lot. *bonus pater familias*), sutikdamas su paslaugų teikėjo taikomomis sąlygomis, prisiėmė iš jų kylančias teises bei pareigas. Šiuo atveju pareiškėjas, sutikdamas su paslaugų teikėjo taikomomis skrydžių rezervavimo sąlygomis, prisiėmė riziką dėl galimų neigiamų padarinių tuo atveju, jei nebūtų pateikęs atitinkamų dokumentų, todėl paslaugų teikėjas negali būti laikomas atsakingu už sutarties neįvykdymą dėl paties pareiškėjo veiksmų ir (arba) neveikimo.

Kadangi paslaugų teikėjas savo skrydžių rezervavimo sąlygose numatė pareigą keleiviui pasirūpinti visais būtiniais dokumentais skrydžiui, o pareiškėjas šios sąlygos neįvykdė, nors visi reikalavimai, keliaujant per JAV, buvo viešai prieinami pareiškėjui, paslaugų teikėjas negali būti laikomas atsakingu už sutarties neįvykdymą.

Lietuvos banko vertinimu, nors pareiškėjas lėšų grąžinimo prašymą užpildė tinkamai ir laiku, tačiau prašymas buvo atmestas remiantis paslaugų teikėjo sutarties nuostatomis. Aplinkybės, kad pareiškėjas tinkamai nesusipažino su paslaugų teikėjo skrydžio rezervavimo sąlygomis prieš sutikdamas su jomis ir todėl negalėjo pateikti reikiamos vizos, 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 vizos, bankas priėmė pagrįstą išvadą, kad nagrinėjamas atvejis netenkinio *Mastercard* taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima. Nustatęs, kad nėra pagrindo grąžinti lėšas pagal *Mastercard* 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą<sup>7</sup>.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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

<sup>5</sup><https://travel.state.gov/content/travel/en-us-visas/tourismvisit.html#:~:text=A%20foreign%20national%20traveling%20to,friend%2C%20or%20for%20medical%20treatment>.

<sup>6</sup> *Nonimmigrant Visas - U.S. Embassy & Consulates in Brazil*.

<sup>7</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.

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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,  
pavaduojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė