



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-03-27 Nr. 429-89
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:

2025 m. birželio 28 d. pareiškėjas mokėjimo kortele *Visa* atliko 205,70 Eur mokėjimo operaciją (toliau – ginčijamas mokėjimas) lėšų gavėjui „AirAsia“ (toliau – paslaugų teikėjas).

2025 m. liepos 25 d. pareiškėjas pateikė bankui prašymą pradėti lėšų grąžinimo procedūrą (angl. *chargeback*). Pareiškėjas šiame prašyme nurodė, kad nusipirko brangesnį „Premium Flex“ bilietą iš paslaugų teikėjo 2025 m. liepos 28 d. skrydžiui iš Balio į Kvala Lumpūrą, nes šis bilietas suteikia teisę į du nemokamus skrydžio datos keitimus. Dėl šeimyninių priežasčių jam prireikė pakeisti skrydžio datą, tačiau jis negalėjo pasinaudoti šia funkcija, nes kaskart bandant pakeisti datą internetu sistema rodė pranešimą „*Nėra laisvų skrydžių*“, nors tie patys skrydžiai buvo prieinami paslaugų teikėjo interneto puslapyje. Pareiškėjas įtarė, kad taip atsitiko dėl techninės klaidos. Be to, pareiškėjas nurodė, jog bandė visais būdais susisiekti su paslaugų teikėju, bet to padaryti nepavyko.

2025 m. rugpjūčio 22 d. bankas informavo pareiškėją, jog susisiekė su paslaugų teikėju, kol laukiama atsakymo, suteikė pareiškėjui laikiną (angl. *provisional*) lėšų grąžinimą.

2025 m. rugsėjo 20 d. bankas, gavęs paslaugų teikėjo atsakymą ir atlikęs vidinį tyrimą, nusprendė, kad nėra pagrindo grąžinti lėšų, todėl pareiškėjo prašymas buvo atmestas. 2025 m. rugsėjo 22 d. bankas apie priimtą sprendimą informavo pareiškėją. Atsižvelgiant į tai, laikinas ginčijamo mokėjimo grąžinimas tą pačią dieną buvo atšauktas.

2025 m. rugsėjo 24 d. pareiškėjas kreipėsi į banką, nes siekė išsiaiškinti lėšų grąžinimo prašymo atmetimo priežastis bei paprašyti banko dar kartą įvertinti įvykio aplinkybes. Bankas paaiškino pareiškėjui, kad lėšų grąžinimo prašymas buvo atmestas, nes buvo gauta informacija iš paslaugų teikėjo, jog paslauga buvo suteikta tinkamai.

2025 m. rugsėjo 24 d. pareiškėjas pateikė bankui pretenziją, į ją bankas atsakė 2025 m. rugsėjo 29 d. Bankas paaiškino pareiškėjui lėšų grąžinimo procedūros tvarką bei tai, kad nagrinėjamu atveju bankas neturi galimybių grąžinti 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 prašymą.

Atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas paaiškino, kad, vadovaujantis tarptautinės mokėjimų kortelių organizacijos *VISA* produktų ir paslaugų taisyklių vadovu (angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules guide*) (toliau – *Visa* taisyklės)¹, toks ginčijamas mokėjimas netenkina šiose taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima. Banko teigimu, lėšų grąžinimo prašymas buvo atmestas vadovaujantis pagrįstais paslaugų teikėjo paaiškinimais ir šalių pateiktais įrodymais. Bankas teigia tinkamai įvykdęs visas savo pareigas ir pagrįstai įvertinęs visas aplinkybes pagal paslaugų teikėjo ir *Visa* taisykles, todėl bankas negali būti laikomas atsakingu už pareiškėjo patirtus nuostolius.

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

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 (205,70 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 lėktuvo bilietus, tačiau, pareiškėjo nuomone, jam paslaugos nebuvo suteiktos tinkamai, t. y. dėl negalėjimo pasinaudoti „Premium Flex“ paslaugų paketo teikiama nauda keičiant skrydžio datą, dėl to turėjo įsigyti kitą kito skrydžio bilietą. Kadangi paslaugų negavo, pareiškėjas bankui pateikė lėšų grąžinimo prašymą, tačiau bankas, pareiškėjo nuomone, nepagrįstai atsisakė jį tenkinti.

Vertinant pareiškėjo pateikto lėšų grąžinimo prašymo netenkinimo pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad galimybė mokėjimo kortelės turėtoji susigrąžinti autorizuotos mokėjimo operacijos sumą tuo pagrindu, kad šios sumos gavėjas nesuteikė mokėjimo kortelės turėtoji prekės ar paslaugos, nustatyta *Visa* taisyklėse. Nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, 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.

Pareiškėjo prašymas dėl lėšų grąžinimo procedūros inicijavimo buvo nagrinėjamas pagal priežasties kodą „paslaugos ne tokios, kaip aprašyta“ (angl. „*services not as described*“) (760–768 psl.). Remiantis šiomis nuostatomis, lėšų grąžinimo procedūra tuo pagrindu, kad prekės ar paslaugos ne tokios, kaip aprašyta, yra galima nagrinėjamu atveju, jeigu prekės ar paslaugos neatitiko jų aprašymo ir (arba) prekybininkas, t. y. mokėjimo kortele atlikto mokėjimo sumos gavėjas, nesilaikė sutartinių įsipareigojimų. Pareiškėjas lėšų grąžinimo prašyme nurodė, jog negalėjo pasinaudoti „Premium Flex“ paslaugos suteikiama teise pakeisti skrydžio datą nemokamai, nes paslaugų teikėjo sistema nurodė, jog laisvų skrydžių pasirinktomis dienomis nėra, tačiau, kitais būdais bandant užsakyti naują skrydį, buvo matoma informacija, jog skrydžių yra. Be to, pareiškėjas nurodė, jog jam nepavyko susisiekti su paslaugų teikėju ir sulaukti jo pagalbos. Vis dėlto bankas atmetė lėšų grąžinimo prašymą, įvertinęs paslaugų teikėjo atsakymą ir įrodymus, kurie pagrindė, kad paslaugos pareiškėjui nebuvo suteiktos dėl jo paties kaltės.

Pareiškėjas, kreipdamasis į Lietuvos banką, prašė įpareigoti banką vertinti jo lėšų grąžinimo prašymą ir pagal priežasties kodą „paslaugos nesuteiktos“ (angl. „*services not provided*“) (747–755 psl.). Remiantis šiomis nuostatomis, lėšų grąžinimo procedūra tuo pagrindu, kad paslaugos nebuvo suteiktos ir (ar) gautos, yra galima tuo atveju, jeigu po atsiskaitymo už paslaugą prekybininkas nesuteikia mokėjimo kortelės turėtoji paslaugos.

Nagrinėjamu atveju ginčas iš esmės kyla dėl „Premium Flex“ paslaugų tinkamo atskleidimo ir galėjimo jomis pasinaudoti, t. y. kokiomis sąlygomis pareiškėjas galėjo ar turėjo galėti pasikeisti norimą skrydžio datą, taip pat ar jis galėjo (turėjo galėti) pasinaudoti tomis paslaugomis. Iš bylos duomenų nustatyta, kad pareiškėjas įsigijo skrydžio bilietą su „Premium Flex“ parinktimi, kuri suteikia teisę du kartus nemokamai keisti skrydžio datą, tačiau aiškiai numato, kad keleivis privalo padengti tarifų skirtumą (angl. *fare difference*), jei naujai pasirinkto skrydžio kaina yra didesnė². Šios sąlygos yra viešai prieinamos ir buvo pateiktos pareiškėjui prieš atliekant ginčijamą mokėjimą. Be to, paslaugų teikėjo pateikti duomenys rodo, kad pareiškėjas sistemingai bandė keisti skrydžio datą, tačiau pats nutraukdavo procesą arba jo neužbaigdavo, tikėtina, nesutikdamas su sistemoje apskaičiuotu tarifu skirtumu, kurį

² https://support.airasia.com/s/article/Premium-Flex-en?language=en_GB

apmokėti pagal „Premium Flex“ sąlygas yra pirkėjo pareiga. Ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėjas paslaugų teikėjui būtų teikęs prašymą atšaukti paslaugas.

Pastebėtina ir tai, kad paslaugų teikėjas pateikė įrodymus, kad tinkamai atsakė į pareiškėjo kreipimuisi dėl skrydžio datos pakeitimo ir vėlesnėje komunikacijoje netgi pateikė konkrečius kainų pasiūlymus skrydžio keitimui, tačiau šito pareiškėjas atsisakė. Vėliau paslaugų teikėjas, kaip geros valios ženklą, pasiūlė sprendimą pareiškėjui suteikti 205,70 Eur kreditą – tokia pati suma buvo išleista apmokant pradinį skrydį, tačiau ir to pareiškėjas atsisakė.

Pažymėtina, kad pareiškėjas nusprendė nelaukti galutinio situacijos sprendimo ir dar nepasibaigus paslaugų teikėjo tyrimui savarankiškai įsigijo naują bilietą, nors pradinis užsakymas liko galioti ir skrydis buvo vykdomas pagal tvarkaraštį. Paslaugų teikėjas užfiksavo keleivio (t. y. pareiškėjo) neatvykimą į skrydį, kurio bilietas buvo įsigytas įvykdžius ginčijamą mokėjimą, o pagal patvirtintas taisykles, su kuriomis pareiškėjas sutiko pirkdamas bilietą, neatvykus į skrydį sumokėta suma nėra gražinama³.

Iš Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad pareiškėjas, sudarydamas sutartį su paslaugų teikėju dėl pasirinkto skrydžio, sutiko su paslaugų teikėjo taikomomis taisyklėmis (toliau – Taisyklės), taigi, siekdamas gauti sutartas paslaugas, įsipareigojo jų laikytis. Taisyklių 5.1 papunktyje nustatyta, kad: „rezervacija laikoma patvirtinta, kai atliekamas mokėjimas ir suteikiamas rezervacijos numeris <...> Patvirtinus rezervaciją, jos atšaukti negalima, o mokėjimas negražinamas.“ Be to, Taisyklių 6.3 papunktyje įtvirtinta, kad „Neatvykimas: jei laiku neužsiregistruosite arba neįlipsite į lėktuvą iki jo išvykimo, sumokėta bilieto kaina jums nebus gražinta dėl jokios priežasties.“ 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 Taisyklėmis ir „Premium Flex“ sąlygomis, prisiėmė iš jų kylančias teises bei pareigas. Šiuo atveju paslaugų teikėjas tinkamai atskleidė „Premium Flex“ paslaugų sąlygas ir suteikė visas paslaugas, už kurias buvo sumokėta, įskaitant skrydžio vykdymą bei techninę galimybę keisti skrydžio datas. Paslaugų teikėjo duomenys parodė, kad pareiškėjas kelis kartus nebaigė skrydžio keitimo proceso ne dėl sistemos klaidos, o dėl to, kad pasirinko nutraukti šį procesą arba jo neužbaigti. Taip pat iš pateiktos komunikacijos matyti, kad paslaugų teikėjas geranoriškai bendravo su pareiškėju ir pasiūlė naują skrydžio datą, tačiau pareiškėjas tuo nepasinaudojo, o į savo skrydį neatvyko. Atsižvelgiant į tai, paslaugų teikėjas negali būti laikomas atsakingu už sutarties neįvykdymą dėl paties pareiškėjo veiksmų ir (arba) neveikimo.

Lietuvos banko vertinimu, byloje turimais duomenimis, paslaugų teikėjas tinkamai atskleidė paslaugų sąlygas, buvo pasiruošęs suteikti žadėtas paslaugas, tačiau pats pareiškėjas nepasinaudojo paslaugų teikėjo teikiamomis paslaugomis, t. y. nepasikeitė norimo skrydžio datos arba neatvyko į numatytą skrydį laiku, todėl bankas padarė pagrįstą išvadą, kad nagrinėjamas atvejis netenkina *Visa* taisyklėse nustatytų sąlygų, kurioms esant ši procedūra būtų galima. Nustatęs, kad nėra pagrindo grąžinti lėšų pagal *Visa* taisykles, bankas neturėjo pagrindo toliau tęsti lėšų grąžinimo procedūros bei ginčo dėl ginčijamo mokėjimo. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo prašymas pradėti 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 argumentą⁴.

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

³ Šios sąlygos yra viešai prieinamos paslaugų teikėjo interneto tinklalapyje, prieš atlikdamas ginčijamą mokėjimą, pareiškėjas privalėjo susipažinti su jomis, kitaip sistema nebūtų leidusi užbaigti skrydžio bilieto įsigijimo proceso.

⁴ 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.

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