



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-06-12 Nr. 429-200
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurios šalys yra X. X. (toliau – pareiškėja) ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko sprendimo nutraukti lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūrą, pradėtą dvigubo apdorojimo ir (ar) sumokėjimo kitais būdais pagrindu. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas laikėsi ginčui aktualių Visa pagrindinių taisyklių ir Visa produktų ir paslaugų taisyklių² (toliau – Visa taisyklės) sąlygų ir pagrįstai atsisakė tęsti procedūrą, todėl pareiškėjos reikalavimas atmetamas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. spalio 17 d. pareiškėja banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos *Visa* (toliau – *Visa* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortele prekybininkui *agoda.com* (toliau – lėšų gavėjas) atliko 294,91 Eur mokėjimą (toliau – ginčijamas mokėjimas).

2025 m. spalio 23 d. pareiškėja bankui pateikė lėšų grąžinimo (angl. chargeback) prašymą dėl ginčijamo mokėjimo.

2025 m. spalio 24 d. bankas informavo pareiškėją, kad kreipėsi į lėšų gavėją, o 2025 m. lapkričio 3 d. pranešė, kad gavo lėšų gavėjo atsakymą ir, remdamasis pateiktais įrodymais, lėšų procedūrą nutraukė kaip nesėkmingą.

Pareiškėja kelis kartus kreipėsi į banką su įvairaus pobūdžio prašymais, taip pat su pretenzija dėl banko sprendimo, tačiau šis pareiškėjos pretenzijos netenkino.

Pareiškėja su banko sprendimu ir pateiktais paaiškinimais nesutiko, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Ginčo reikalavimai

Rekomenduoti bankui grąžinti visą ginčijamo mokėjimo sumą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja teigia, kad 2025 m. spalio 17 d. kelis kartus bandė rezervuoti apgyvendinimą per *Agoda.com*, tačiau kiekvieno bandymo metu buvo rodoma, kad mokėjimo operacijos nepavyko, o po šių pranešimų gauti el. laiškai patvirtino, jog rezervacija nebuvo užbaigta. Todėl apgyvendinimo paslauga buvo įsigyta per kitą prekybininką. Nepaisant to, vienas iš nepavykusių mokėjimų (ginčijamas mokėjimas), pasak pareiškėjos, vėliau buvo įvykdytas ir lėšos nurašytas iš jos sąskaitos banke.

Anot pareiškėjos, *Agoda.com* pateikė jai prieštaringą ir klaidinančią informaciją apie rezervacijos statusą, todėl ji negalėjo pagrįstai manyti, kad rezervacija buvo galiojanti. Ji taip pat teigia, kad bankas nepagrįstai atmetė jos lėšų grąžinimo prašymą, remdamasis tik lėšų gavėjo duomenimis, ir tinkamai neįvertino prieštaringos komunikacijos bei operacijos autorizavimo

¹ Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamą aplinkybę, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

² Angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules*.

aplinkybių.

Bankas teigia, kad ginčijamas mokėjimas buvo autorizuotas pačios pareiškėjos ir apie tai pareiškėja buvo informuota pranešimu banko mobiliojoje programėlėje, todėl grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšų bankas neturi pagrindo.

Bankas taip pat paaiškino, kad ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo procedūra buvo inicijuota pagal *Visa* taisyklėse nurodytą ginčo kategoriją „dvigubas apdorojimas / sumokėta kitais būdais“ (angl. *Duplicate Processing / Paid by Other Means*), tačiau ginčas su lėšų gavėju buvo pralaimėtas remiantis jo pateiktais įrodymais. Banko vertinimu, lėšų gavėjas įrodė, kad nors pareiškėja gavo pranešimus apie tris nepavykusius užsakymus (už kuriuos lėšos nebuvo nuskaičiuotos), vienas mokėjimas ir jo pagrindu atlikta rezervacija buvo sėkmingai patvirtinti, jai nebuvo sugeneruotas atšaukimo laiškas. Banko vertinimu, pareiškėjos sprendimas atlikti naują rezervaciją per kitą platformą buvo nulemtas jos pačios klaidingo situacijos vertinimo, už kurį lėšų gavėjas neatsako, nes jo sistemoje dvigubų mokėjimo operacijų nebuvo užfiksuota.

Atsižvelgiant į tai, kad pagal aiškiai pateiktas taisykles užsakymas buvo negrąžinamas (angl. *Non-refundable*), o paslauga suteikta (kambarys rezervuotas), lėšų gavėjo įrodymus bankas pripažino pakankamais ir pripažino lėšų grąžinimo procedūrą pralaimėta. Banko vertinimu, toks sprendimas, vadovaujantis *Visa* taisyklėmis, yra pagrįstas.

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas pagrįstai atsisakė tęsti lėšų grąžinimo procedūrą ir nusprendė negrąžinti pareiškėjai ginčijamo mokėjimo lėšų.

Vertinant pareiškėjos keliamo reikalavimo pagrįstumą, pažymėtina, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmus, ginčijant *Visa* prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja *Visa* taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Visa taisyklėse³ yra nustatyta, kad mokėjimo kortelės leidėjas gali inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą ir (arba) kitus su ja susijusius veiksmus tik tada, kai mokėjimo kortele atlikta mokėjimo operacija ir (arba) mokėjimo kortelės turėtojo prašymas tenkina šiose taisyklėse nustatytus reikalavimus. Taigi, *Visa* organizacija ne tik suteikia bankui, kaip mokėjimo kortelės leidėjui, įgaliojimus vertinti ir spręsti, ar konkretaus mokėjimo kortelės turėtojo prašymas inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą atitinka *Visa* taisyklėse nustatytas sąlygas, bet ir nustato pareigą nepriimti ir (arba) netenkinti šių taisyklių reikalavimų neatitinkančių lėšų grąžinimo prašymų.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjos prašymas dėl lėšų grąžinimo buvo pateiktas pagal kategoriją – „dvigubas apdorojimas / sumokėta kitais būdais“⁴. Pagal *Visa* taisyklių 11.9.5.1 papunktį, šiuo pagrindu užginčyti mokėjimą galima tik tuomet, jeigu susiklosto viena iš šių situacijų: 1) mokėjimo operacija buvo apdorota daugiau nei vieną kartą, naudojant tą pačią mokėjimo kortelę, tuo pačiu metu; 2) kortelės turėtojas sumokėjo už tas pačias prekes ar paslaugas kitu būdu; 3) operacijos bankomate atveju – kai daugiau nei vieną kartą buvo atliktas

³ Citata iš *Visa* taisyklių: „An Issuer must not process invalid Disputes and must conduct an adequate due diligence review of the Dispute to ensure compliance with the Visa Rules.“

⁴ Prašyme dėl lėšų grąžinimo nurodyta, kad lėšos buvo nuskaitytos kelis kartus (iš pareiškėjos kortelės ir kitos mokėjimo kortelės, išduotos kito banko).

įmokos koregavimas.

Gavęs pareiškėjos prašymą bankas inicijavo ginčą dėl ginčijamo mokėjimo ir kreipėsi į lėšų gavėją dėl paaiškinimų pateikimo. Lėšų gavėjas, vykdydamas *Visa* taisyklėse numatytas sąlygas, pateikė bankui atsakymą, kuriame nurodė su prašymu grąžinti lėšas nesutinkantis.

Lėšų gavėjas paaiškino, kad pareiškėja bandė rezervuoti apgyvendinimo paslaugas keturis kartus – trys iš jų buvo nesėkmingi, o vienas buvo sėkmingas, tai buvo užfiksuota lėšų gavėjo sistemos įrašuose. Pasak lėšų gavėjo, el. pranešimai pareiškėjai buvo išsiųsti tik nesėkmingų rezervacijų atvejais, po sėkmingos rezervacijos – joks atšaukimo pranešimas nebuvo siųstas ir už jokią nesėkmingą rezervaciją lėšos nebuvo nurašytos. Lėšų gavėjas taip pat nurodė bankui, kad pareiškėja kreipėsi į jį tik praėjus dviem dienoms nuo numatyto išsiregistravimo iš apgyvendinimo įstaigos, kuri buvo rezervuota ginčijamo mokėjimo pagrindu, datos. Nors, pasak lėšų gavėjo, rezervacija buvo atlikta su sąlyga, jog lėšos negražinamos, ir apie tai pareiškėja buvo aiškiai informuota, lėšų gavėjas kreipėsi į paslaugų teikėją dėl nemokamo atšaukimo, tačiau jis grąžinti lėšų nesutiko, nes paslauga buvo prieinama – kambarys buvo rezervuotas rezervacijos metu nurodytomis sąlygomis. Lėšų gavėjas taip pat pateikė pareiškėjai el. paštu išsiųsto rezervacijos patvirtinimo kopiją.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus duomenis, nustatyta, kad ginčijamas mokėjimas nebuvo dvigubai apdorotas, taip pat nebuvo nustatyta, kad už tą pačią paslaugą (rezervaciją, kuriai *Agoda.com* platformoje buvo priskirtas numeris Nr. (*duomenys neskelbtini*)) lėšų gavėjui buvo sumokėta kitomis priemonėmis. Iš pateiktų duomenų matyti, kad vienas iš pareiškėjos atliktų mokėjimo bandymų buvo sėkmingas, o pagal jį viešbučio rezervacija buvo patvirtinta. Apie nesėkmingus mokėjimus ir rezervacijas, o po to – apie sėkmingą mokėjimą ir rezervaciją, pareiškėja, remiantis turimais duomenimis, buvo nuosekliai informuojama tiek banko per banko mobiliąją programėlę, tiek lėšų gavėjo el. paštu. Tai, kad pareiškėja vėliau, manydama, kad visi mokėjimai ir rezervacijos buvo nesėkmingi, rezervavo kambarį per kito lėšų gavėjo platformą, savaime nesudaro pagrindo toliau ginčyti sėkmingai įvykdyto mokėjimo pagal *Visa* ginčų taisyklių sąlygą dėl dvigubo apdorojimo ar mokėjimo kitomis priemonėmis.

Konstatuotina, kad bankas, gavęs ir įvertinęs lėšų gavėjo paaiškinimus kartu su kitais duomenimis, susijusiais su ginčijamu mokėjimu, pagrįstai nusprendė ginčo su lėšų gavėju pagal *Visa* taisyklės nebetęsti ir nepradėti *Visa* taisyklių 11.2.3 papunktyje apibrėžto „pre-arbitražo etapo“, nes neturėjo lėšų gavėjo paaiškinimuose nurodytas aplinkybes paneigiančių duomenų. Pagrindų ginčyti mokėjimą kitais *Visa* taisyklėse nurodytais pagrindais arba banko pareigos grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas kitais pagrindais taip pat nenustatyta. Taigi, Lietuvos banko vertinimu, banko sprendimas yra pagrįstas *Visa* taisyklių nuostatomis, o pareiškėjos reikalavimas laikytinas nepagrįstu ir yra atmestinas.

Kartu pažymėtina, kad pareiškėja prašyme nagrinėti ginčą prašė įvertinti ir lėšų gavėjo veiksmus vartotojų apsaugą reglamentuojančių Europos Sąjungos teisės aktų kontekste, tačiau pareiškėjos ir lėšų gavėjo teisiniai santykiai nėra susiję su banko pareiškėjai teiktomis finansinėmis paslaugomis, todėl Lietuvos bankas jų nevertina.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas, nutraukdamas lėšų grąžinimo procedūrą, veikė netinkamai, todėl pareiškėjos reikalavimas atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁵.

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 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:

⁵ 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.

Atmesti pareiškėjos 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 Lietuvos banko 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