



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

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

2026-06-22 Nr. 429-214  
Vilnius

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

**Sprendimo santrauka<sup>1</sup>**

*Ginčas kilo dėl banko sprendimo netęsti pareiškėjo prašymo pagrindu pradėtos lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūros netinkamai suteiktų paslaugų pagrindu. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas laikėsi ginčui aktualių Visa organizacijos pagrindinių taisyklių bei Visa produktų ir paslaugų taisyklių<sup>2</sup> (toliau – Visa taisyklės) sąlygų ir nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.*

**N u s t a t y t a:**

**Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės**

2025 m. lapkričio 29 d. pareiškėjas banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos *Visa* (toliau – Visa organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) prekybininkui „Agoda“ (toliau – Gavėjas) atliko 272,45 Eur mokėjimą (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2025 m. gruodžio 13 d. pareiškėjas bankui pateikė lėšų grąžinimo prašymą (toliau – Prašymas). Prašyme pareiškėjas nurodė, kad atvykus į viešbutį „Sun Sea Sand Patong“, pirmąją naktį vienas iš svečių elgėsi agresyviai, spardė kambarių duris, grasino kitiems viešbučio lankytojams. Kadangi viešbučio personalas neveikė aktyviai, užtikrinant svečių saugumą, pareiškėjas paliko viešbutį anksčiau laiko, t. y. po pirmos nakties. Pareiškėjas iš viešbučio administracijos sužinojo, kad agresyvus svečias buvo išvežtas į policijos nuovadą. Dėl patirto streso ir kilusio nesaugumo jausmo pareiškėjas nebegrįžo į viešbutį<sup>3</sup> ir prašė grąžinti sumokėtą viešnagės kainą, tačiau viešbučio administracija atsisakė tai padaryti, kadangi rezervacija buvo atlikta internetu. Gavėjas taip pat atsisakė grąžinti Ginčijamo mokėjimo sumą, viešbučiui nesutikus jos grąžinti.

Įvertinęs pareiškėjo Prašymą, bankas pradėjo lėšų grąžinimo procedūrą pagal Visa taisyklių sąlygą dėl netinkamai suteiktų paslaugų. Gavėjui nesutikus su Prašymu ir pateikus nesutikimą pagrindžiančius duomenis, bankas nutarė netęsti lėšų grąžinimo procedūros.

Bankui netenkinus pareiškėjo pretenzijos dėl priimto sprendimo, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką.

**Ginčo reikalavimai**

Įvertinti banko sprendimo Prašymo pagrindu netęsti lėšų grąžinimo procedūros pagrįstumą.

**Ginčo šalių pateikti paaiškinimai**

Pareiškėjas teigia, kad bankas tinkamai neįvertino faktinės padėties – t. y. aplinkybės, kad pareiškėjui nebuvo suteikta užsakyta paslauga, užtikrinant esminį saugumo poreikį. Būtent esminis saugumo pažeidimas privertė pareiškėją nutraukti viešnagę viešbutyje anksčiau termino.

Bankas teigia, kad neturėjo pagrindo tęsti lėšų grąžinimo procedūros, Gavėjui pagrindus

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Angl. *Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules*.

<sup>3</sup> Buvo sumokėta už apgyvendinimo paslaugas už 5 naktis.

savo poziciją, kad nekyla lėšų grąžinimo pareiga. Bankas nurodė iš Gavėjo pateiktų duomenų nustatęs, kad pareiškėjas atvykęs į viešbutį įsiregistravo ir naudojo viešbučio paslaugomis. Pareiškėjas, atlikdamas rezervaciją dėl viešnagės viešbutyje, sutiko su paslaugos teikėjo sutartinėmis sąlygomis, įskaitant užsakyme nurodytą lėšų grąžinimo politiką, pagal kurią lėšos dėl viešbučio paslaugų nėra grąžinamos (angl. *no refund policy*). Banko teigimu, pareiškėjo prašymas dėl netinkamai suteiktų paslaugų yra grindžiamas ne viešbučio teikiamų paslaugų trūkumais, bet trečiojo asmens (kito svečio) veiksmais. Incidento vakarą viešbučio personalas (registratūra veikia visą parą) tinkamai operatyviai reagavo į situaciją, o atvykę policijos pareigūnai agresyvių svečių sulaikė, panašūs incidentai pareiškėjo viešnagės laikotarpiu nepasikartojo. Pareiškėjas savanoriškai paliko viešbutį. Bankas nurodė, kad Gavėjas teikia kelionių agentūros paslaugas ir pagal paslaugų teikimo sąlygas nėra atsakingas už apgyvendinimo paslaugų tiekėjų veiksmus.

#### 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 pagrindų, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42<sup>1</sup> 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 pagrindų priimamas sprendimas.

#### T e i s i n i s v e r t i n i m a s

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bankas pagrįstai atsisakė tęsti lėšų grąžinimo procedūrą Prašymo pagrindu.***

Pažymėtina, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdoma lėšų grąžinimo pagal Visa taisyklės procedūra, taigi banko veiksmus, ginčijant Visa organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja Visa taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo pagrindai, jų taikymo sąlygos ir tvarka.

Bankas, kaip kortelės leidėjas, pagal Visa taisyklės vykdomame lėšų grąžinimo procese, veikia kaip tarpininkas tarp kortelės turėtojo ir prekybininko, kuriam atliekamas mokėjimas. Kortelės leidėjas turi ne tik teisę inicijuoti ir vykdyti lėšų grąžinimo procesus, tačiau turi ir pareigą veikti, griežtai laikantis Visa taisyklių nuostatų.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjo bankui pateiktame Prašymas vertintas pagal Visa taisyklių sąlygą dėl prekių ar paslaugų su defektais ar neatitinkančių aprašymo (angl. *Not as described or defective merchandise/services*)<sup>4</sup>.

Įvertinus ginčo aplinkybes ir Visa taisyklių nuostatas, darytina išvada, kad bankas pagrįstai atsisakė tenkinti pareiškėjo Prašymą. Gavėjas šiuo atveju veikė kaip kelionių agentūra, kuri gavusi pareiškėjo pretenziją, susisiekė su viešbutiu dėl susidariusios situacijos sprendimo. Nėra ginčo, kad viešbutis pradėjo teikti pareiškėjui užsakytas apgyvendinimo paslaugas. Pateikti duomenys nepatvirtino aplinkybės, kad viešbutis neveikė tinkamai ir nesiėmė priemonių svečių saugumui užtikrinti – agresyvus asmuo buvo sulaikytas, atvykus policijos pareigūnams. Įrodymų, kad tęsti viešnagę viešbutyje buvo nesaugu, nebuvo pateikta, todėl laikytina, kad ne viešbutis atsisakė toliau teikti apgyvendinimo paslaugą, bet pareiškėjas pats atsisakė minėtos paslaugos, nors pagal užsakymo sąlygas paslauga buvo negrąžintina. Įvertinus pateiktus duomenis, bankas neturėjo pagrindo pagal Visa taisyklės tęsti lėšų grąžinimo procedūros.

#### I š v a d a

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas veikė netinkamai, atsisakydamas tęsti lėšų grąžinimo procedūrą Prašymo pagrindu, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta.

<sup>4</sup> Visa taisyklių 11.10.4. papunktis.

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 detaliam atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį<sup>5</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 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 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,  
pavadojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė

---

<sup>5</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.