



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-10-08 Nr. 429-406
Vilnius

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

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko sprendimo nepradėti lėšų grąžinimo (angl. chargeback) procedūros pagal neteisingos mokėjimo operacijos sumos kategoriją. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas laikėsi ginčiui aktualių VISA pagrindinių taisyklių ir VISA produktų ir paslaugų taisyklių² (toliau – VISA taisyklės) sąlygų ir pagrįstai atsisakė pradėti lėšų grąžinimo procedūrą nesat Visa taisyklėse nustatyto mokėjimo ginčijimo pagrindo, todėl pareiškėjo reikalavimas atmestinas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. liepos 27 d. pareiškėjas, naudodamasis banko išduota Visa organizacijos prekės ženklą mokėjimo kortele, atliko 75 Eur mokėjimą lėšų gavėjui *Ryanair* (toliau – ginčijamas mokėjimas).

2026 m. liepos 29 d. banke buvo užregistruotas pareiškėjo prašymas dėl lėšų grąžinimo procedūros (dėl ginčijamos mokėjimo) inicijavimo pagal neteisingos mokėjimo operacijos sumos³ kategoriją. Pareiškėjas teigė, kad oro linijų bendrovė *Ryanair* oro uoste nepagrįstai pritaikė papildomą rankinio bagažo mokestį.

Specializuota banko komanda įvertino pareiškėjo prašymą ir nutarė lėšų grąžinimo procedūros pagal VISA taisykles nepradėti. 2026 m. liepos 30 d. bankas informavo pareiškėją, kad ginčijamas mokėjimas neatitinka VISA taisyklių kriterijų, todėl lėšos nebus grąžintos.

Pareiškėjas pateikė bankui pretenziją dėl priimto sprendimo, tačiau bankas jos netenkino, todėl pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Ginčo reikalavimai

Grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas – 75 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodė, kad *Ryanair* vardu veikiantys darbuotojai nepagrįstai pareikalavo sumokėti papildomą 75 Eur rankinio bagažo mokestį, nors jo bagažas atitiko nustatytus matmenų reikalavimus ir tilpo į bagažo dydžio matuoklį. Pasak pareiškėjo, mokestį jis buvo priverstas sumokėti, antraip jam nebūtų leista pateikti į lėktuvą. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad *Ryanair* atsisakė grąžinti sumokėtą mokestį, o bankas nepagrįstai atsisakė inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą pagal VISA taisykles.

Bankas paaiškino, kad pareiškėjo pasirinktas lėšų grąžinimo pagrindas taikomas neteisingai mokėjimo operacijos sumai, tačiau nagrinėjamu atveju pareiškėjas neginčia, kad sumokėjo lėšų gavėjo nurodytą 75 Eur sumą, o nesutinka su paties mokesčio taikymo pagrįstumu. Bankas taip pat nurodė, kad ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai autorizutas paties pareiškėjo. Todėl, banko

¹ Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamas aplinkybes, 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*.

³ Angl. *Incorrect amount*.

vertinimu, VISA taisyklėse nustatytų sąlygų lėšų grąžinimo procedūrai inicijuoti nebuvo, o pareiškėjo reikalavimas grąžinti 75 Eur yra nepagrįstas.

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.

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 pareiškėjo pateikto prašymo pagrindu inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą.***

Pažymėtina, kad nei Lietuvos Respublikos, nei Europos Sąjungos teisės aktai nereglamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmus, ginčijant VISA organizacijos prekės ženklo mokėjimo kortelėmis atliktas mokėjimo operacijas, reglamentuoja VISA taisyklės, kuriose nustatyti konkretūs lėšų grąžinimo procedūros taikymo atvejai ir tvarka.

Bankas, kaip kortelės leidėjas, pagal VISA taisyklės vykdomame lėšų grąžinimo procese veikia kaip tarpininkas tarp kortelės turėtojo ir kitos mokėjimo operacijoje dalyvaujančios šalies. Kortelės leidėjas turi ne tik teisę inicijuoti ir vykdyti lėšų grąžinimo procesus, tačiau turi ir pareigą veikti, griežtai laikydamasis VISA taisyklių nuostatų. VISA taisyklėse⁴ 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, pareiškėjo prašymas dėl lėšų grąžinimo buvo pateiktas pagal neteisingos mokėjimo operacijos sumos kategoriją. Šios kategorijos mokėjimų ginčijimo sąlygos įtvirtintos VISA taisyklių 11.9.4 papunktyje. Pagal VISA taisyklių 11.9.4.1 papunktį, mokėjimo operacija gali būti ginčijama, kai mokėjimo operacijos suma yra neteisinga arba buvo padaryta sumos sudėties ar skaitmenų sukeitimo klaida. Pagal VISA taisyklių 11.9.4.2 papunktį, tokiu atveju ginčijama suma negali viršyti skirtumo tarp sumų.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas prašyme dėl lėšų grąžinimo nurodė, kad *Ryanair* vardu veikiantys darbuotojai oro uoste nepagrįstai pareikalavo sumokėti papildomą 75 Eur rankinio bagažo mokestį, nors, pareiškėjo teigimu, jo bagažas atitiko nustatytus matmenų reikalavimus ir tilpo į bagažo dydžio matuoklį. Pareiškėjas teigė, kad teisinga mokėtina suma turėjo būti 0 Eur, todėl prašė grąžinti sumokėtus 75 Eur.

Vis dėlto pareiškėjo nurodytos aplinkybės neatitinka pirmiau nurodyto VISA taisyklėse nustatyto mokėjimo operacijos ginčijimo pagrindo. Byloje nėra duomenų, kad *Ryanair* pareikalavo iš pareiškėjo sumokėti vieną sumą, tačiau ginčijamos mokėjimo operacijos metu buvo nurašyta kita suma, ar kad nustatant mokėjimo operacijos sumą buvo padaryta sumos sudėties arba skaitmenų sukeitimo klaida. Priešingai, pareiškėjas neginčija, kad *Ryanair* vardu veikiantys darbuotojai pareikalavo sumokėti papildomą 75 Eur mokestį ir kad būtent šią 75 Eur sumą jis sumokėjo. Pareiškėjas iš esmės nesutinka su tuo, kad, jo bagažui atitikus nustatytus reikalavimus, *Ryanair* apskritai turėjo pagrindą taikyti papildomą mokestį.

⁴ 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.“

Aplinkybė, kad pareiškėjas, nesutikdamas su papildomo mokesčio taikymu, teisinga mokėjimo operacijos suma laiko 0 Eur, savaime nereiškia, kad ginčijamos mokėjimo operacijos suma buvo neteisinga VISA taisyklių 11.9.4 papunkčio prasme. Šiame papunktyje nustatytas mokėjimo operacijos ginčijimo pagrindas nėra skirtas spręsti ginčui dėl to, ar lėšų gavėjas, taikydamas savo paslaugų teikimo sąlygas, turėjo pagrindą konkrečiu atveju pareikalauti atitinkamo mokesčio.

Papildomai pažymėtina, kad pareiškėjas prašyme nagrinėti ginčą teigė prašęs banko inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą ir pagal VISA taisyklių ginčo kategoriją, žymimą numeriu 13.1, kurią įvardijo kaip neteisingai (nepagrįstai) pritaikyto mokesčio ir suteiktos paslaugos neatitikties jos aprašymui⁵ kategoriją. Vis dėlto pareiškėjas neteisingai nurodė šios ginčo kategorijos pavadinimą ir jos taikymo pagrindą. VISA taisyklių 11.10.2 papunktyje įtvirtinta 13.1 ginčo kategorija yra skirta prekės ar paslaugos negavimo atvejams⁶, o pareiškėjo nurodytos aplinkybės šios kategorijos taikymo sąlygų neatitinka.

VISA taisyklėse taip pat nėra atskiros neteisingai pritaikyto mokesčio ginčo kategorijos, o pareiškėjo minima suteiktos paslaugos neatitikties jos aprašymui kategorija⁷ yra įtvirtinta VISA taisyklių 11.10.4 papunktyje. Vis dėlto šios kategorijos taikymo sąlygų ginčijama mokėjimo operacija taip pat neatitinka, nes pareiškėjas ginčija ne suteiktos paslaugos atitiktį jos aprašymui, o papildomo bagažo mokesčio taikymo pagrįstumą.

Kitų VISA taisyklėse įtvirtintų mokėjimo operacijos ginčijimo pagrindų, kurie, atsižvelgiant į turimą informaciją apie ginčijamos mokėjimo operacijos aplinkybes, galėtų būti taikomi nagrinėjamu atveju, taip pat nenustatyta.

Konstatuotina, kad bankas, įvertinęs informaciją apie ginčijamą mokėjimą ir jo vykdymo aplinkybes, pagrįstai nusprendė nepradėti ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo procedūros pagal VISA taisykles.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankas, nusprenddamas nepradėti lėšų grąžinimo procedūros, veikė netinkamai, todėl pareiškėjo 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) teiginį⁸.

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 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis

⁵ Kreipimesi nurodoma kaip kategorija „Incorrect surcharge / Services Not as Described“.

⁶ Angl. *Merchandise / Services Not Received*.

⁷ Angl. *Not as Described or Defective Merchandise / Services*

⁸ 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.