



**LIETUVOS BANKO  
PRIEŽIŪROS TARNYBOS  
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL A. B. IR *DANSKE BANK A/S* GINČO NAGRINĖJIMO**

2016 m. spalio 19 d. Nr. 242-440  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo A. B. (toliau – pareiškėjas) prašymą, kuriuo pareiškėjas prašo išnagrinėti ginčą, kilusį tarp jo ir *Danske Bank A/S*, vykdančio veiklą per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – bankas) dėl banko veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjo teisės.

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

Pareiškėjas buvo banko klientas ir iki mažmeninės bankininkystės paslaugų perkėlimo į „Swedbank“, AB, naudojo banko išduota „VISA Gold“ kredito kortele. Pareiškėjas nurodė, kad pagal sutartį, kurios pagrindu jam buvo išduota kredito kortelė, įsipareigojo atlikti šiuos mokėjimus: 2014 m. vasario 15 d. – 28,67 Eur už kortelės aktyvavimą, 2015 m. vasario 15 d. – 28,67 Eur už kortelės aptarnavimą 2014 m., 2016 m. vasario 15 d. – 28,67 Eur už kortelės aptarnavimą 2015 m. ir 2017 m. vasario 15 d. – 28,67 Eur už kortelės aptarnavimą 2016 m. Pareiškėjas papildomai informavo, kad 2018 m. vasario 15 d., prieš pasibaigiant kredito kortelės sutarties galiojimui, 28,67 Eur kortelės aptarnavimo mokestis už 2017 m. nebeturėjo būti mokamas. Pirmąsias tris įmokas bankui už kortelės aptarnavimą pareiškėjas atliko. Sužinojęs, kad „Swedbank“, AB, jam taikytų didesnius kredito kortelės aptarnavimo įkainius negu bankas, pareiškėjas „Swedbank“, AB, paslaugų atsisakė.

Pareiškėjo vertinimu, visi nuo 2014 m. vasario 15 d. iki 2017 m. vasario 15 d. atlikti mokėjimai, t. y. tiek pirmasis 28,67 Eur kortelės aktyvavimo mokestis, tiek vėlesni trys to paties dydžio kortelės aptarnavimo mokesčiai, faktiškai yra periodiniai kortelės aptarnavimo einamaisiais metais mokesčiai. Taigi pareiškėjas mano, kad jau yra sumokėjęs už kredito kortelės aptarnavimą 2014 m., 2015 m. ir 2016 m. Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes ir remdamasis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnio 2 dalimi, nustatančia, kad nesąžiningomis laikomos vartojimo sutarčių sąlygos, kurios šalių nebuvo individualiai aptartos ir kuriomis dėl sąžiningumo reikalavimo pažeidimo iš esmės pažeidžiama šalių teisių ir pareigų pusiausvyra vartotojo nenaudai, pareiškėjas mano, kad banko kredito kortelės sutarties sąlygos laikytinos nesąžiningomis.

Pareiškėjas tvirtino atsisakęs banko kredito kortelės sutarties, nes netenkino „Swedbank“, AB, pasiūlyti įkainiai, kurie būtų buvę taikomi po banko mažmeninės bankininkystės paslaugų perkėlimo. Pareiškėjas paaiškino, kad dėl prarastos galimybės naudotis banko kredito kortele nuo 2016 m. birželio 3 d. iki 2017 m. vasario 15 d. patyrė nuostolių, nes buvo apmokėta už naudojamą kredito kortele iki 2017 m. vasario 15 d. Susidarius tokie padėčiai, pareiškėjas reikalauja įpareigoti banką grąžinti dalį (20,27 Eur) mokesčio už kredito kortelės aptarnavimą laikotarpiu, kuriuo jis nebegali naudotis banko kredito kortele dėl nuo jo nepriklausančių priežasčių. Savo reikalavimą pareiškėjas grindžia Civilinio kodekso 6.721 straipsniu, kuriame nustatyta, kad klientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Tokiu

atveju klientas privalo sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, padarė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš kliento momento. Paslaugų teikėjas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį tik dėl svarbių priežasčių. Tokiu atveju paslaugų teikėjas privalo visiškai atlyginti kliento patirtus nuostolius.

Papildomai pareiškėjas prašo Lietuvos banko įvertinti, ar sutarties, kurios pagrindu jam buvo išduota banko kredito kortelė „VISA Gold“, sąlygos, nustatančios, kad 2014 m. vasario 15 d. pareiškėjo sumokėtas 28,67 Eur mokestis yra kredito kortelės aktyvavimo, o ne aptarnavimo einamaisiais metais mokestis, yra teisėtas, sąžiningas ir nepažeidžia pareiškėjo teisių.

Bankas nesutinka su pareiškėjo reikalavimais ir atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi nurodė, kad 2009 m. birželio 3 d. bankas su pareiškėju sudarė Banko sąskaitos sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Banko sąskaitos sutartis), o 2014 m. vasario 14 d. su pareiškėju buvo pasirašyta Banko sąskaitos sutarties specialioji dalis Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Kredito kortelės sutartis), kurioje buvo nustatyta, kad kredito kortelės „VISA Gold“ galiojimo terminas yra nuo 2014 m. vasario 14 d. iki 2018 m. vasario 28 d.

Pareiškėjas banko išduota kredito kortele turėjo galimybę naudotis nuo 2014 m. vasario 14 d. iki 2016 m. birželio 3 d. Šiuo laikotarpiu pareiškėjas bankui sumokėjo šiuos su kredito kortelės išdavimu ir aptarnavimu susijusius mokesčius: 2014 m. vasario 15 d. – 28,67 Eur kortelės išdavimo mokestį, 2015 m. vasario 15 d. – 28,67 Eur metinį kortelės sąskaitos tvarkymo mokestį ir 2016 m. vasario 15 d. – 28,67 Eur metinį kortelės sąskaitos tvarkymo mokestį. Bankas papildomai paaiškino, kad metinis kortelės sąskaitos tvarkymo mokestis yra taikomas už praėjusius kalendorinius metus, o už paskutinius kortelės galiojimo metus metinis kortelės sąskaitos tvarkymo mokestis nėra taikomas.

Banko manymu, pareiškėjas klysta teigdamas, kad už kredito kortelės aptarnavimą yra sumokėjęs iki 2017 m. vasario 15 d., nors paslaugos jam nėra teikiamos nuo 2016 m. birželio 3 d. Bankas nurodė, kad metinis kortelės sąskaitos tvarkymo mokestis yra nurašomas už praėjusius kalendorinius metus, taigi pareiškėjas nėra iš anksto sumokėjęs bankui už teikiamas paslaugas. Bankas taip pat informavo, kad Kredito kortelės sutarties su pareiškėju nenutraukė, o perkeldamas mažmeninės bankininkystės paslaugas į „Swedbank“, AB, pasinaudojo savo teise ir pakeitė Banko sąskaitos sutarties sąlygas, įskaitant teikiamų paslaugų įkainius ir mokėjimo kortelių išdavimo bei tvarkymo sąlygas, prieš 60 kalendorinių dienų apie tai informavęs pareiškėją, kaip numatyta Banko sąskaitos sutartyje ir Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatyme.

Bankas atkreipė dėmesį į pareiškėjo reikalaujamos grąžinti mokesčio dalies dydį ir informavo, kad pareiškėjas yra kreipęsis į banką ir nurodęs, kad, jo skaičiavimais, dėl įkainių dydžių pasikeitimų po banko mažmeninės bankininkystės paslaugų perkėlimo į „Swedbank“, AB, jis patirs 6,25 Eur dydžio nuostolius, jeigu kredito kortele naudosis iki 2018 m. vasario 28 d., tačiau Lietuvos bankui pateiktame kreipimesi reikalauja grąžinti 20,27 Eur. Bankas taip pat atkreipė dėmesį į pareiškėjo teiginius, kad net ir pigiausia analogiška rinkoje siūloma paslauga pareiškėjui kainuotų brangiau negu banke, tačiau pareiškėjas vis tiek mano, kad banko teikiamų paslaugų sąlygos yra nesąžiningos.

Įvertinęs tai, kad turėjo teisę vienašališkai pakeisti su pareiškėju sudarytų sutarčių, įskaitant įkainius, sąlygas ir kad tinkamai informavo pareiškėją apie pirmiau minėtų sutarčių sąlygų pakeitimą, taip pat tai, kad pareiškėjas neturėjo pareigos mokėti ir nemokėjo bankui už teikiamas paslaugas avansu, kaip kad nurodo savo kreipimesi į Lietuvos banką, Bankas mano, kad pareiškėjas, atsisakydamas kredito kortelės sutarties ir „Swedbank“, AB, nepatyrė nuostolių, todėl jo reikalavimas yra nepagrįstas.

**K o n s t a t u o j a m a:**

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 (2016 m. sausio 28 d. redakcija), 45 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 pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktos medžiagos, nagrinėjamu atveju ginčas tarp šalių yra kilęs dėl Kredito kortelės sutarties sąlygų ir banko taikomo kredito kortelės aptarnavimo mokesčio.

*Dėl Kredito kortelės sutarties sąlygų.*

Lietuvos bankas, išnagrinėjęs pareiškėjo prašyme nurodytas aplinkybes ir prašymą įvertinti, ar sutarties, kurios pagrindu jam buvo išduota banko kredito kortelė „VISA Gold“, sąlygos, nustatančios, kad 2014 m. vasario 15 d. pareiškėjo sumokėtas 28,67 Eur mokestis yra kredito kortelės aktyvavimo, o ne aptarnavimo einamaisiais metais mokestis, yra teisėtos, sąžiningos ir nepažeidžia pareiškėjo teisių, atsižvelgdamas į Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 12 straipsnio 1 dalies 6 punkte Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai nustatytą kompetenciją nagrinėti skundus dėl nesąžiningų sutarties sąlygų, pareiškėjo prašymo dalį dėl galbūt nesąžiningų Kredito kortelės sutarties sąlygų perdavė pagal kompetenciją nagrinėti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai.

Pažymėtina, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, gavusi Lietuvos banko persiustą pareiškėjo prašymo dalį ir įvertinusi pareiškėjo nurodytas aplinkybes, informavo, kad paslaugų teikėjas turi teisę nustatyti paslaugų teikimo tvarką ir sąlygas, tačiau šios sutarties nuostatos privalo būti išreikštos aiškiai ir suprantamai vartotojui (Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnio 6 dalis), be to, su paslaugų teikimo tvarka, įkainiais ir kitomis sąlygomis vartotojas turi būti supažindintas iki paslaugų teikimo pradžios. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atkreipė dėmesį, kad, pagal Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnio 7 dalį, vartojimo sutarties dalyką apibūdinančios sąlygos, taip pat su parduotos prekės ar suteiktos paslaugos ir jų kainos atitikimu susijusios sąlygos neturi būti vertinamos nesąžiningumo požiūriu, jeigu jos išreikštos aiškiai ir suprantamai. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba taip pat pažymėjo, kad paslaugų teikėjas turi teisę keisti paslaugų teikimo sąlygas (įkainius), tačiau apie sąlygų pakeitimą vartotojas turi būti iš anksto informuotas, vartotojui suteikiant galimybę nutraukti sutartį, jeigu jis nepageidauja naudotis paslaugomis pasikeitusiomis sąlygomis.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, įvertinusi banko išduotos „VISA Gold“ kredito kortelės sutarties sąlygas, nustatančias, kad „2014-02-15 – 28,67 Eur už kortelės aktyvavimą, 2015-02-15 – 28,67 Eur už kortelės aptarnavimą praėjusiais metais, 2016-02-15 – 28,67 Eur už kortelės aptarnavimą praėjusiais metais, 2017-02-15 – 28,67 Eur už kortelės aptarnavimą praėjusiais metais, o 2018 metais 28,67 Eur mokestis už kortelės aptarnavimą nėra mokamas“, nusprendė, kad nėra pagrindo manyti, kad pirmiau minėtos sąlygos atitinka Civilinio kodekso 6.228<sup>4</sup> straipsnio 2 dalyje įtvirtintus nesąžiningumo kriterijus. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vertinimu, pirmiau minėtos Kredito kortelės sutarties sąlygose yra aiškiai ir nedviprasmiškai išdėstyta, kada ir kokio dydžio įkainius už suteiktas paslaugas pareiškėjas turėjo sumokėti.

*Dėl banko taikomo kredito kortelės aptarnavimo mokesčio.*

Bankas taikomą kredito kortelės išdavimo ir sąskaitos tvarkymo mokestį grindžia Banko sąskaitos sutarties specialiaja dalimi, kurioje pareiškėjas patvirtino, kad susipažino su sutarties bendrosios ir specialiosios dalies sąlygomis, banko įkainiais, kurie nurodyti banko tinklalapyje <http://www.danskebank.lt>, ir įsipareigojo jų laikytis. Pareiškėjas, pasirašydamas Kredito kortelės sutartį, taip pat patvirtino, kad gavo banko Mokėjimo kortelių įkainius ir sąlygas bei Mokėjimo kortelių išdavimo ir tvarkymo sąlygas, nustatančias, kad kredito kortelės išdavimo mokestis, mokamas išduodant kredito kortelę, yra 28,67 Eur, o metinis kortelės sąskaitos tvarkymo mokestis, kuris nurašomas už praėjusius kalendorinius metus, yra 28,67 Eur. Pirmiau minėtose sąlygose taip

pat nurodyta, kad už paskutinius kortelės galiojimo metus metinis kortelės sąskaitos tvarkymo mokestis nėra taikomas.

2016 m. kovo 30 d. pareiškėjas pranešimu dėl mažmeninės bankininkystės verslo dalies perleidimo buvo informuotas apie teikiamų paslaugų įkainių pasikeitimą bei Mokėjimo kortelių išdavimo ir tvarkymo sąlygų pakeitimą į atitinkamas „Swedbank“, AB, sąlygas. Be to, pranešime buvo nurodyta, kad nuo paslaugų perkėlimo į „Swedbank“, AB, dienos, t. y. nuo 2016 m. birželio 4 d. iki 2016 m. gruodžio 31 d., „Swedbank“, AB, banko klientams netaikys jokie mokesčiai už visų „Swedbank“, AB, siūlomų kredito mokėjimo kortelių išdavimą ir aptarnavimą.

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad pareiškėjas, gavęs pranešimą dėl mažmeninės bankininkystės verslo dalies perleidimo ir susipažinęs su „Swedbank“, AB, teikiamų paslaugų sąlygomis, nusprendė atsisakyti jomis naudotis, ir Kredito kortelės sutartis buvo nutraukta. Vertinant pareiškėjo nurodytus argumentus dėl jo sumokėtų kredito kortelės aptarnavimo mokesčių, darytina išvada, kad kortelės sąskaitos tvarkymo mokesčio už einamaisiais metais banko teiktas paslaugas pareiškėjas dar nebuvo sumokėjęs, nes 2016 m. vasario 15 d. sumokėjo 28,67 Eur mokestį, skirtą apmokėti paslaugoms, kurios buvo banko pagal Kredito kortelės sutartį teiktos nuo 2015 m. vasario 15 d. iki 2016 m. vasario 15 d. Darytina išvada, kad, nutraukdamas Kredito kortelės sutartį, pareiškėjas nuostolių nepatyrė, nes už jam banko teikiamas paslaugas nuo 2016 m. vasario 15 d. iki 2017 m. vasario 15 d. jis turėtų sumokėti tik 2017 m. vasario 15 d.

Įvertinus pareiškėjo turėtos kredito kortelės „VISA Gold“ įkainius ir sąlygas, su kuriomis pareiškėjas buvo susipažinęs, taip pat atsižvelgiant į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos vertinimą dėl jų aiškumo ir sąžiningumo, nėra pagrindo manyti, kad 2014 m. vasario 15 d. pareiškėjo sumokėtas kortelės išdavimo ir (arba) aktyvavimo mokestis buvo avansinis mokėjimas už kredito kortelės sąskaitos tvarkymą nuo 2014 m. vasario 15 d. iki 2015 m. vasario 15 d. Priešingai, bankas pateikė įrodymus – Kredito kortelės sutartį, pasirašytą pareiškėjo, patvirtinančius, kad metinis kredito kortelės sąskaitos tvarkymo mokestis yra mokamas ne už einamuosius, o praėjusius kalendorinius metus.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta pirmiau, darytina išvada, kad pareiškėjas nagrinėjamo ginčo atveju neįrodė patyręs 20,27 Eur dydžio nuostolį dėl nutrauktos Kredito kortelės sutarties, todėl jo reikalavimas įpareigoti banką grąžinti dalį sumokėto kredito kortelės sąskaitos tvarkymo mokesčio atmetinas kaip nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 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 bei 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 A. B. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.