



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2021 m. gegužės 6 d. Nr. 429-158
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2020 m. spalio 20 d. pareiškėja kreipėsi į banką, prašydama padėti atgauti pinigus dėl neįvykusio skrydžio. Telefoninio pokalbio metu pareiškėja nurodė, kad 2020 m. birželio 19 d. iš oro linijų bendrovės „Air France“ (toliau – prekybininkas) nusipirko skrydžio bilietus. Kelionė maršrutu Birmingemas–Paryžius–Vilnius buvo numatyta 2020 m. liepos 23 d. Už šią kelionę pareiškėja sumokėjo 617,76 Eur (skrydžio kaina – 552,40 mokesčiai – Eur 47,37 Eur), pasinaudodama banko išduota „MasterCard“ mokėjimo kortele. Pareiškėja teigė, kad, 2020 m. birželio 23 d. prisijungusi prie skrydžių bendrovės paskyros, pastebėjo pranešimą, kad skrydis yra atšauktas, todėl kreipėsi į prekybininką. Šis nurodė pareiškėjai, kad gražino už atšaukto skrydžio bilietus pareiškėjos sumokėtą sumą, o dėl šios sumos įskaitymo į pareiškėjos banko sąskaitą rekomendavo pareiškėjai kreiptis į savo banką.

2020 m. spalio 20 d. (t. y. iškart po pokalbio telefonu) bankas pareiškėjai el. paštu išsiuntė prašymą pateikti bankui reikalingus papildomus dokumentus tam, kad būtų galima pradėti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrą pagal „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles.

2020 m. spalio 21 d. pareiškėjai pateikus banko prašomus dokumentus ir bankui įsitikinus, kad prekybininkas pareiškėjai gražino tik dalį jos už atšaukto skrydžio bilietus sumokėtos mokesčių sumos – 27,37 Eur, o likusi sumos dalis (590,39 Eur) pareiškėjai nėra gražinta, bankas inicijavo lėšų gražinimo procedūrą pagal MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklėse numatytą procesą dėl negautos prekės ar paslaugos („Goods or Services Not Provided“). Tą pačią dieną pareiškėja buvo informuota apie lėšų gražinimo procedūros inicijavimą ir apie terminus, per kuriuos prekybininkas turi pateikti ginčą patvirtinančius arba paneigiančius dokumentus (pareiškėjos atveju – iki 2020 m. gruodžio 8 d.).

2020 m. gruodžio 7 d. prekybininkas bankui pateikė atsakymą: informavo, kad nesutinka su banko pradėtu ginču, nes, prekybininko teigimu, lėšos pareiškėjai yra gražintos. Kartu su atsakymu pateiktuose dokumentuose nurodyta, kad prekybininkas, vadovaudamasis „Air France“ nustatytomis sąlygomis ir taisyklėmis, įsipareigoja gražinti tik sumokėtų mokesčių dalį, bet ne visą sumokėtą sumą už atšauktą skrydį. Todėl, atsižvelgdamas į šias taisykles, prekybininkas pareiškėjai gražino tik dalį jos sumokėtos mokesčių sumos – 27,37 Eur.

Nesutikdamas su prekybininko pateikta informacija ir sprendimu, taip pat atsižvelgdamas į pareiškėjos bankui anksčiau pateiktą susirašinėjimą su prekybininku, kuriame jis nurodo, kad visa pareiškėjos sumokėta suma (617,76 Eur) už atšauktą skrydį jau gražinta į pareiškėjos banko sąskaitą, vadovaudamasis „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklių nuostatomis, bankas 2020 gruodžio 7 d. inicijavo išankstinę arbitražo procedūrą (angl. „pre-arbitration“). Bankas apie inicijuotą išankstinę arbitražo procedūrą el. paštu informavo pareiškėją, kartu paaiškindamas, kad atsakomieji prekybininko veiksmai pagal „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles yra galimi per 45 kalendorines dienas (t.y. iki 2021 m. sausio 6 d.).

2021 m. sausio 5 d. prekybininkas bankui pateiktame atsakyme nurodė, kad nesutinka

pareiškėjai gražinti likusios sumos dalies už neįvykusį skrydį.

Pasinaudodamas „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklėse nustatytais ginčo inicijavimo procedūromis, bankas tą pačią dieną (2021 m. sausio 5 d.) inicijavo arbitražo procedūrą (angl. „arbitration“) ir apie tai el. paštu informavo pareiškėją.

2021 m. kovo 1 d. pareiškėja kreipėsi į banką, prašydama suteikti informacijos dėl banko inicijuotos lėšų gražinimo procedūros (jos eigos ir rezultatų).

2021 m. kovo 2 d. bankas pateikė pareiškėjai atsakymą, kuriame nurodė, kad kol kas iš „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos dar nėra gautas joks atsakymas.

Nesutikdama su 2021 m. kovo 2 d. el. laiške banko pateiktu atsakymu, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl su banku kilusio ginčo nagrinėjimo. Pareiškėja ginčija banko veiksmus, nes į jos banko sąskaitą nepervedamos prekybininko už atšauktus skrydžius gražintos lėšos. Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja teigia, kad dėl atšauktų skrydžių keletą kartų su pretenzija kreipėsi į prekybininką, o jis pateikė dokumentus, įrodančius, kad, pareiškėjos teigimu, pinigai už įsigytus atšaukto skrydžio bilietus buvo gražinti pareiškėjai. Atsižvelgdama į tai, pareiškėja mano, kad bankas nepagrįstai atsisako pervesti į jos banko sąskaitą už atšaukto skrydžio bilietus prekybininko gražintas lėšas, ir Lietuvos banko prašo rekomenduoti bankui įskaityti į jos banko sąskaitą 617 Eur, kuriuos, pareiškėjos teigimu, prekybininkas gražino 2020 m. birželio 29 d.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo. Atsiliepime Lietuvos bankui teigiama, kad iš prekybininko bankui pateiktų dokumentų matyti, kad prekybininkas, vadovaudamasis „Air France“ nustatytais sąlygomis ir taisyklėmis, pareiškėjai yra gražinęs tik dalį sumokėtų mokesčių (27,37 Eur), bet ne visą sumokėtą sumą už atšauktą skrydį. Atsižvelgdamas į kreipimesi pareiškėjos keliamą reikalavimą, susijusį su likusios sumos už atšauktą skrydį gražinimu, bankas pažymėjo, kad „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklėse yra nurodyti reikalavimai, kokiais atvejais gali būti inicijuojama arbitražo procedūra ir kokie privalomi dokumentai turi būti pateikti, tačiau šios taisyklės neapibrėžia ir nenustato konkrečių terminų, per kuriuos „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacija privalo išnagrinėti bylą ir pateikti atsakymą bankui, inicijavusiam arbitražo procedūrą. Bankas pažymi, kad po to, kai inicijavo arbitražo procedūrą, „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijai pateikė kelis paklausimus dėl pareiškėjos situacijos nagrinėjimo aplinkybių ir galutinio sprendimo priėmimo termino. Atsakydama į banko paklausimus, „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacija nurodė, kad pareiškėjos situacija yra vis dar nagrinėjama, o konkretus terminas sprendimui priimti šios organizacijos taisyklėse nėra nustatytas, tačiau dažniausiai „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacija atsakymą pateikia per 2–4 mėnesius nuo arbitražo procedūros pradžios. Atsižvelgdamas į „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos atsakymus, bankas atsiliepime nurodė, kad šiuo metu pareiškėjos prašymas yra nagrinėjamas ir bankas dar laukia galutinio „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos sprendimo dėl inicijuotos arbitražo procedūros.

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 rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių (toliau – Taisyklės) 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Remiantis kreipimesi ir kartu su juo pateiktuose dokumentuose dėstomomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad ginčas tarp šalių kilo dėl banko atsisakymo įskaityti į pareiškėjos banko sąskaitą už atšaukto skrydžio bilietus sumokėtus ir, pareiškėjos teigimu, prekybininko jai gražintus pinigus. Atsižvelgdamas į tai, kad atšaukto skrydžio bilietai buvo įsigyti, naudojantis banko išduota „MasterCard“ mokėjimo kortele, dėl prekybininko pareiškėjai turėtų gražinti sumų pareiškėjos prašymo pagrindu bankas inicijavo lėšų gražinimo procedūrą pagal „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisykles.

Vertinant pareiškėjos reikalavimo pagrįstumą, visų pirma svarbu pažymėti, kad papildomos galimybės kortelės turėtojui susigrąžinti pinigines lėšas tų mokėjimo operacijų, kurios yra tinkamai autorizuotos, nustatytos „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklėse¹, ir nei Lietuvos Respublikos teisės aktai, nei Europos Sąjungos teisės

¹ <https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf>

aktai neregamentuoja, kokiomis sąlygomis turi būti vykdomos tokios lėšų grąžinimo procedūros. Taigi, banko veiksmai, ginčijant autorizuotas mokėjimo operacijas, reglamentuoti pirmiau minėtose „MasterCard International“ taisyklėse, kuriose nustatyti atvejai ir tvarka, pagal kurią bankas, gavęs kliento prašymą, gali kreiptis į „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizaciją dėl lėšų grąžinimo procedūros taikymo.

Išanalizavus pareiškėjos kreipimesi dėstomas aplinkybes, teigtina, kad, pareiškėjos manymu, bankas nepagrįstai atsisako įskaityti į jos banko sąskaitą prekybininko grąžintas lėšas už atšauktus skrydžius, kuriems bilietus pareiškėja nusipirko, pasinaudodama banko jai išduota „MasterCard“ mokėjimo kortele. Pareiškėja savo poziciją ir bankui keliamą reikalavimą grindžia prekybininko jai suteikta informacija: ginčo byloje esančiame prekybininko pareiškėjai 2020 m. birželio 29 d. siųstame el. laiške nurodoma, kad prekybininkas kompensavo visą už atšauktus skrydžius pareiškėjos sumokėtą sumą (617,76 Eur) ir grąžino šią sumą į pareiškėjos su „MasterCard“ mokėjimo kortele susietą banko sąskaitą.

Bankas, motyvuodamas savo sprendimą netenkinti pareiškėjos prašymo dėl lėšų už atšauktus skrydžius įskaitymo į pareiškėjos banko sąskaitą, pateikė prekybininko bankui 2020 m. gruodžio 7 d. pateiktą atsakymą, kuriame prekybininkas nurodė, kad, vadovaudamasis „Air France“ nustatytais sąlygomis ir taisyklėmis, prekybininkas įsipareigoja grąžinti tik dalį už atšauktą skrydį sumokėtų mokesčių, bet ne visą sumokėtą sumą. Dėl šios priežasties prekybininkas pareiškėjai grąžino tik dalį jos sumokėtos mokesčių sumos – 27,37 Eur, kuri į pareiškėjos banko sąskaitą, susietą su „MasterCard“ mokėjimo kortele, buvo grąžinta 2020 m. rugpjūčio 25 d. Prekybininkas kartu su atsakymu bankui pateikė ir vidinės sistemos duomenis, iš kurių matyti, kokia dalis pareiškėjos už skrydį sumokėtų lėšų buvo grąžinta į pareiškėjos su „MasterCard“ mokėjimo kortele susietą banko sąskaitą, prekybininkas taip pat pateikė ir „Air France“ sąlygų ir taisyklių ištrauką, kurioje nurodytos nuostatos, kuriomis vadovaudamasis prekybininkas atliko pirmiau minėtus veiksmus, t. y. grąžino į pareiškėjos banko sąskaitą tik dalį jos už atšaukto skrydžio bilietus sumokėtų mokesčių. Aplinkybę, kad prekybininkas pareiškėjai grąžino tik dalį jos už atšauktą skrydį sumokėtos mokesčių sumos (27,37 Eur), bankas taip pat pagrindė pareiškėjos su „MasterCard“ mokėjimo kortele susietos banko sąskaitos 2020 m. rugpjūčio 26 d. išrašu, iš kurio matyti, kad 2020 m. rugpjūčio 26 d. į minėtą sąskaitą buvo įskaityta prekybininko pareiškėjai grąžinta dalis jos už atšauktus skrydžius sumokėtų mokesčių.

Pateiktuose paaiškinimuose dėl prekybininko pareiškėjai 2020 m. birželio 29 d. siųstame el. laiške nurodytos informacijos (kad prekybininkas kompensavo visą už atšauktus skrydžius pareiškėjos sumokėtą sumą (617,76 Eur) ir grąžino šią sumą į pareiškėjos su „MasterCard“ mokėjimo kortele susietą banko sąskaitą), bankas nurodė, kad jam nėra žinomos aplinkybės, dėl kurių minėta informacija buvo suteikta pareiškėjai, nes banko susirašinėjimas su prekybininku ir turimi duomenys pagrindžia tai, kad prekybininkas pareiškėjai sugrąžino ne visus už atšauktus skrydžius sumokėtus pinigus, o tik dalį sumokėtų mokesčių. Bankas pažymėjo, kad būtent dėl šios aplinkybės ir paties banko gautų prekybininko atsakymų bankas „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklių nustatyta tvarka inicijavo išankstinio arbitražo ir arbitražo procedūras. Bankui inicijavus išankstinio arbitražo procedūrą, 2021 m. sausio 5 d. prekybininkas bankui pateikė atsakymą, kuriame pakartotinai nurodė, kad nesutinka pareiškėjai grąžinti likusios sumos dalies už įsigytus neįvykusio skrydžio bilietus. Gavęs pastarąjį prekybininko atsakymą, vadovaudamasis „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklių nuostatomis, bankas inicijavo arbitražo procedūrą, apie tai ir apie kitus pagal minėtas taisykles atliktus veiksmus, susijusius su lėšų grąžinimo procedūrų inicijavimu, bankas informavo pareiškėją el. paštu. Papildomai pažymėtina, kad prekybininko pareiškėjai 2020 m. birželio 29 d. siųstame el. laiške, be informacijos, kad už atšauktą skrydį įsigytus bilietus pareiškėjai yra kompensuota visa sumokėta suma (617,76 Eur), jokių papildomų duomenų, kurie pagrįstų šią aplinkybę, kaip ir tai, kad visa nurodyta suma iš tiesų buvo grąžinta į pareiškėjos su „MasterCard“ mokėjimo kortele susietą banko sąskaitą, el. laiške (ar kartu su juo) nėra pateikta. Taigi, ginčo nagrinėjimo metu nustatyti duomenys suponuoja, kad prekybininko pareiškėjai 2020 m. birželio 29 d. siųstame el. laiške nurodyta informacija, jog prekybininkas kompensavo visą už atšauktus skrydžius pareiškėjos sumokėtą sumą (617,76 Eur) ir grąžino šią sumą į pareiškėjos su „MasterCard“ mokėjimo kortele susietą banko sąskaitą, yra netiksli, neatitinkanti nustatytų faktinių aplinkybių.

Kaip atsiliepiame nurodo bankas, remdamasis „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos atsakymu, bankui inicijavus arbitražo ginčą, konkretus terminas „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijai priimti sprendimą dėl šio ginčo

„MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklėse nėra nustatytas, tačiau dažniausiai jis priimamas per 2–4 mėnesius nuo arbitražo procedūros pradžios. Lietuvos banko turimais duomenimis², iki šio sprendimo priėmimo dienos „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacija dar nėra priėmusi sprendimo dėl banko inicijuotos arbitražo procedūros. Vis dėlto aptartų aplinkybių kontekste būtina pažymėti, kad „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos sprendimas, kuris bus priimtas išnagrinėjus banko inicijuotą arbitražo procedūrą, nelems šio nagrinėjamo ginčo rezultato – pareiškėjos kreipimesi keliamo reikalavimo (taip, kaip jis suformuluotas kreipimesi) pagrįstumo vertinimo.

Todėl, įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, darytina išvada, kad banko sprendimas netenkinti pareiškėjos reikalavimo įskaityti į jos banko sąskaitą, pareiškėjos teigimu, prekybininko už atšaukto skrydžio bilietus gražintas lėšas yra teisėtas ir pagrįstas įrodymais – banko iš prekybininko gautais duomenimis. Ginčo byloje nėra patikimų ir nenuginčijamų įrodymų, kurie pagrįstų pareiškėjos nurodytą aplinkybę, kad prekybininkas iš tiesų gražino į pareiškėjos banko sąskaitą už atšaukto skrydžio bilietus sumokėtus pinigus. Banko veiksmai – pareiškėjos prašymu inicijuotos lėšų gražinimo procedūros pagal „MasterCard International“ mokėjimo kortelių organizacijos taisyklės, taip pat laikytini pagrįstais ir atitinkančiais pirmiau minėtų taisyklių sąlygas. Ginčo nagrinėjimo metu nustatytais duomenimis, pareiškėjos už skrydžio, kuris vėliau buvo atšauktas, bilietus sumokėti pinigai (išskyrus dalį sumokėtos mokesčių sumos – 27,37 Eur) negražinti į pareiškėjos banko sąskaitą, susietą su „MasterCard“ mokėjimo kortele, ne todėl, kad bankas atsisakė įskaityti prekybininko gražintas lėšas į atitinkamą pareiškėjos banko sąskaitą, o todėl, kad prekybininkas atsisakė gražinti pareiškėjos prašomą (dar likusią negražintą) sumą. Iš konstatuotų aplinkybių darytina išvada, kad nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos kreipimesi keliamo reikalavimo rekomenduoti bankui įskaityti į jos banko sąskaitą 617 Eur, kuriuos, pareiškėjos teigimu, prekybininkas gražino 2020 m. birželio 29 d., todėl pareiškėjos reikalavimas atmestinas.

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 pareiškėjos X. X. 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis

² Banko Lietuvos bankui 2021 m. balandžio 27 d. el. laišku pateikta informacija.