



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

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

2021-07-14 Nr. 429-258
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2018 m. gruodžio 4 d. tarp pareiškėjo ir banko buvo sudaryta „Visa Platinum“ kortelės sąskaitos sutartis Nr. (*duomenys neskelbiami*) (toliau – Sutartis), kurios pagrindu pareiškėjo vardu atidaryta kredito kortelės sąskaita, išduota kredito kortelė ir suteiktas 5 792,4 Eur kredito limitas. Taip pat Sutartyje nustatyta, kad bankas pareiškėjui išduos „Priority Pass“ kortelę, suteikiančią teisę lankytis tik „Priority Pass“ kortelių turėtojams skirtose oro uostų laukiamosiose salėse (Sutarties 2.3 papunktis); nurašys mokestį už kortelės turėtojo ir jo svečių apsilankymą minėtose salėse (Sutarties 2.5 papunktis). Sutarties 21 punkte nustatyta, kad, laikantis Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklių (Bendrųjų paslaugų teikimo taisyklių 2 priedas), banko pasirinkta draudimo bendrovė sudarant Sutartį teikia kelionių užsienyje draudimo paslaugą. Minėtame punkte nustatyta ir banko teisė bet kuriuo Sutarties galiojimo metu keisti draudimo sąlygas, draudimo bendrovę ir atsisakyti draudimo, apie tai bankui iš anksto paskelbiant savo interneto svetainėje.

2021 m. vasario 5 d. bankas žinute interneto banko aplinkoje pareiškėją informavo, kad, efektyvindamas savo veiklą, nuo 2021 m. birželio 30 d. visas „Visa“ korteles ketina pakeisti „Mastercard“ mokėjimo kortelėmis. Kadangi pareiškėjas turi „Visa Platinum“ mokėjimo kortelę, ji automatiškai ir nemokamai bus pakeista (atnaujinta) į „Mastercard Gold“ kortelę, turinčią bekontakčio atsiskaitymo funkciją. Nauja kortelė bus atsiųsta paštu į namus ar kitu pareiškėjo pageidaujamu adresu, todėl pareiškėjo paprašyta atnaujinti savo adresą, prisijungus prie savo interneto banko. Banko žinutėje taip pat atkreipiamas dėmesys į šias aplinkybes: pakeitus kortelę, pasikeis ir kortelės numeris; kortelė bus susieta su ta pačia banko sąskaita; PIN kodas išliks toks pats – pageidaujant jį bus galima pasikeisti bankomate; kredito limito naudojimo įkainiai ir sąlygos išlieka tokie patys; atnaujinus kortelę, nustos galioti „Priority Pass“ kortelė; pakeitus kortelę, pasikeis kelionių draudimo sąlygos (pateikta internetinė nuoroda į naujas draudimo sąlygas). Taip pat žinutėje pateikta nuoroda į išsamesnę informaciją apie „Mastercard Gold“ kortelės naudojimo sąlygas.

2021 m. vasario 19 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad siūlomos „Mastercard Gold“ kortelės sąlygos yra mažiau palankios negu pareiškėjo turimos „Visa Platinum“ kortelės – analogiška pagal parametrus būtų ne „Mastercard Gold“, o „Mastercard World Elite“ kortelė. Vis dėlto minėtos „Mastercard World Elite“ kortelės naudojimo („aptarnavimo“) mėnesinis mokestis yra daug didesnis negu pareiškėjo turimos „Visa Platinum“ kortelės (turimos kortelės naudojimo mokestis – 7 Eur). Pareiškėjas banko prašė, kad jo turima „Visa Platinum“ kortelė būtų pakeista į „Mastercard World Elite“ kortelę, taikant 7 Eur mėnesinį naudojimo mokestį, arba būtų palikta galioti pareiškėjo turima „Visa Platinum“ kortelė (turėjusi galioti iki 2022 m. gruodžio mėn.).

2021 m. kovo 4 d. bankas pareiškėjui atsakė, kad teisė išduoti kito tipo ir rūšies mokėjimo kortelę įtvirtinta banko Bendrųjų taisyklių 2 priedo 20 skyriuje. Bankas nurodė, kad „Visa“ ir „Mastercard“ kortelių funkcijos ir galimybės yra panašios. Bankas teigė negalintis su „Mastercard Gold“ kortele pasiūlyti „Priority Pass“ kortelės, bet, pareiškėjui pageidaujant naudotis „Priority Pass“ paslauga ir (ar) gauti platesnę kelionių draudimo apsaugą, bankas

pasiūlė pasirinkti „Mastercard World Elite“ kortelę, jos naudojimo mokestis – 35 Eur per mėnesį.

Bankui netenkinus pareiškėjo pretenzijos, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas nurodė, kad „Visa Platinum“ kortelė pareiškėjui suteikia galimybę naudotis „Priority Pass“ paslauga ir plačia kelionių draudimo apsauga, jos mėnesinis naudojimo mokestis – 7 Eur. Banko siūloma „Mastercard Gold“ kortelė nesuteikia „Priority Pass“ apsaugos, o kelionių draudimo sąlygos yra ne tokios palankios kaip taikomos „Visa Platinum“ turėtojams: medicinos išlaidų ir repatriacijos draudimo suma „Mastercard Gold“ turėtojams – 200 000 Eur; draudimo suma „Visa Platinum“ turėtojams – 500 000 Eur; draudimo nuo neįvykusios ar nutrauktos kelionės suma „Visa Platinum“ turėtojams – 2 000 Eur, o „Mastercard Gold“ turėtojams tokia draudimo apsauga apskritai nėra teikiama. Pareiškėjas nurodė, kad, norint gauti „Priority Pass“ ir tinkamas kelionių draudimo paslaugas, reikia turėti „Mastercard World Elite“ kortelę, kurios mėnesinis naudojimo mokestis yra 5 kartus didesnis, negu pareiškėjas moka už „Visa Platinum“ kortelę (35 Eur). Pareiškėjo teigimu, bankui prašant mokėti 5 kartus daugiau už tas pačias paslaugas, yra nepagrįstai bloginamos pareiškėjo, kaip ilgalaikio banko kliento, sąlygos. Pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui palikti galioti pareiškėjo „Visa Platinum“ kortelę su teikiama „Priority Pass“ paslauga ir esama kelionių draudimo apsauga, pareiškėjui taikant 7 Eur kortelės naudojimo mokestį, arba išduoti pareiškėjui „Mastercard World Elite“ kortelę, taikant 7 Eur naudojimo mokestį.

Bankas pateiktame atsiliepime į pareiškėjo kreipimąsi prašė pareiškėjo reikalavimų netenkinti. Bankas nurodė, kad „Visa Platinum“ kortelė buvo keičiama į „Mastercard Gold“, nes minėtos kortelės yra panašios funkcijomis ir naudojimo sąlygomis, įskaitant kainą („Mastercard Gold“ mėnesinis mokestis yra net mažesnis – 3,5 Eur). „Mastercard“ kortelė turi bekontakčio atsiskaitymo funkciją, taip pat klientai, turintys „Android“ išmaniuosius telefonus, turės galimybę visomis „Mastercard“ mokėjimo kortelėmis atsiskaityti bekontakčiu būdu, naudojant telefoną. Turint „Mastercard Gold“ kortelę, kelionės užsienyje draudimas taip pat bus taikomas kortelės turėtojui ir jo šeimai (sutuoktiniu arba partneriui ir vaikams iki 21 m.).

Bankas teigia negalėjęs kartu su nauja mokėjimo kortele „Mastercard Gold“ pasiūlyti „Priority Pass“ paslaugas. Vis dėlto pareiškėjui pasiūlyta alternatyva – jeigu pareiškėjas pageidauja naudotis „Priority Pass“ paslauga ir (arba) gauti platesnes kelionių draudimo paslaugas, taip pat kitas papildomas paslaugas (asmeninio padėjėjo (angl. *concierge*) paslauga, greitoji keleivių patikra (angl. *fast track*) Vilniaus, Rygos ir Talino tarptautiniuose oro uostuose), jis gali pasirinkti mokėjimo kortelę „Mastercard World Elite“. Vis dėlto jos mėnesio naudojimo mokestis daug didesnis – 35 Eur – ir pareiškėjui nebuvo priimtinas. Dėl didesnio mėnesinio mokesčio automatiškai „Visa Platinum“ kortelė į „Mastercard World Elite“ nebuvo keičiama.

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 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą, Lietuvos bankas vertina pateiktus įrodymus ir tuo pagrindu priima sprendimą.

Įvertinus šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl kredito kortelės sutarties sąlygų keitimo. Pareiškėjas nesutinka su kredito kortelės „Visa Platinum“ keitimu į „Mastercard Gold“.

Dėl banko taikomų Bendrųjų taisyklių

Kaip matyti iš pateiktų duomenų, bankas sprendimą pakeisti Sutartį grindžia nuo 2021 m. sausio 18 d. galiojančių bendrųjų taisyklių (toliau – Bendrosios taisyklės) nuostatomis.

Ginčo šalių sudarytos Sutarties 17 punkte nustatyta, kad banko bendrosios paslaugų teikimo taisyklės kartu su kainynu yra sudedamosios Sutarties dalys. Pagal Sutarties 20 punktą, banko bendrosios paslaugų teikimo taisyklės ir kainynas gali būti šiuose dokumentuose nustatyta tvarka banko vienašališkai keičiami, aktuali šių dokumentų redakcija pateikiama banko interneto svetainėje.

Sutarties sudarymo metu galiojusių Bendrųjų taisyklių 9 skyriuje buvo nustatyta, kad bendrąją sutartį sudaro banko sąskaitos sutartis ir (arba) mokėjimo kortelės sąskaitos sutartis bei bendrosios taisyklės (su visais jų priedais ir kainynu). Bendrųjų taisyklių 2 priedo 3 skyriuje nustatyta, kad mokesčiai, susiję su mokėjimo kortelės išdavimu, naudojimu ir kt., nustatyti kainyne.

Mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas (aktuali redakcija, galiojusi nuo 2018 m. rugpjūčio 1 d. iki 2019 m. balandžio 30 d.) (toliau – Mokėjimų įstatymas). Mokėjimų įstatymo 65 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas, siūlydamas bendrosios sutarties dėl mokėjimo sąskaitos, kuri teikiama kaip paslaugų rinkinio, apimančio kitą produktą arba paslaugą, dalis, pakeitimus, privalo laikytis šio įstatymo 15 straipsnio 1 dalies reikalavimų ir, jeigu vartotojas nesutinka su siūlomais pakeitimais, privalo be jokių neigiamų pasekmių ir apribojimų vartotojui užtikrinti jo teisę nutraukti bendrąją sutartį arba pasinaudoti mokėjimo sąskaitos perkėlimo paslauga.

Mokėjimų įstatymo 15 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas bendrosios sutarties ir (arba) šio įstatymo 13 straipsnyje nurodytų sąlygų pakeitimus siūlo raštu popieriuje arba naudodamas kitą patvariąją laikmeną ne vėliau kaip prieš 60 dienų iki pakeitimų įsigaliojimo dienos. Mokėjimo paslaugų vartotojas anksčiau negu siūlomą pakeitimų įsigaliojimo dieną gali sutikti su šiais pakeitimais arba juos atmesti. Kai taikomas šio įstatymo 13 straipsnio 7 dalies 1 punktas¹, mokėjimo paslaugų teikėjas bendrojoje sutartyje nustatytu būdu praneša mokėjimo paslaugų vartotojui apie tai, kad jeigu mokėjimo paslaugų vartotojas iki pakeitimų įsigaliojimo dienos mokėjimo paslaugų teikėjui nepraneša, kad su jais nesutinka, laikoma, jog jis su šiais pakeitimais sutinka ir pakeitimai įsigalioja nurodytą įsigaliojimo dieną. Šiuo atveju mokėjimo paslaugų teikėjas nurodo, kad mokėjimo paslaugų vartotojas turi teisę nemokėdamas jokio komisinio atlyginimo nutraukti bendrąją sutartį iki dienos, kurią įsigalioja pakeitimai. Jeigu mokėjimo paslaugų vartotojas nepasinaudoja teise nutraukti bendrąją sutartį iki pakeitimų įsigaliojimo dienos, laikoma, kad mokėjimo paslaugų vartotojas sutinka su bendrosios sutarties pakeitimais.

Sutarties sudarymo metu galiojusių Bendrųjų taisyklių 9 skyriuje buvo nustatyta: „Bendrąsias taisykles mes galime keisti vienašališkai, jei tam yra svarbių priežasčių ir tai nepažeidžia jūsų interesų, pavyzdžiui, keičiamos teikiamų paslaugų techninės sąlygos, tobulinamos informacinės sistemos, įgyvendinami teisės aktai ar yra kitų svarbių priežasčių. Apie Bendrųjų taisyklių pakeitimą mes jus informuojame ne vėliau kaip likus 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų iki pakeitimų įsigaliojimo datos. Apie tai skelbiame viešai savo tinklalapyje, banko skyriuose ir informuojame jus asmeniškai. Jeigu su Bendrųjų taisyklių pakeitimais nesutinkate, prašome mus informuoti. Tokiu atveju jūs iki siūlomų pakeitimų įsigaliojimo datos galite tuojau pat ir nemokėdami jokių mokesčių nutraukti Bendrąją sutartį. Negavę jūsų prašymo nutraukti minėtą sutartį, laikysime, kad jūs su siūlomais pakeitimais sutinkate.“ Tokia Bendrųjų taisyklių keitimo tvarka galiojo ir 2020 m. lapkričio 11 d., kai bankas žinute interneto banke, o 2020 m. lapkričio 13 d. – ir elektroniniu laišku – informavo pareiškėją apie Bendrųjų taisyklių ir kainyno pakeitimus, kurie įsigaliojo 2021 m. sausio 18 d.

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad bankas tinkamai informavo pareiškėją apie taikomų Bendrųjų taisyklių ir jų dalimi esančio kainyno pakeitimą. Duomenų apie tai, kad po to, kai buvo informuotas apie pakeitimus, pareiškėjas būtų pateikęs prašymą nutraukti Sutartį, nėra pateikta, todėl laikytina, kad su pakeitimais pareiškėjas sutiko.

Dėl kortelės pakeitimo

Pažymėtina, kad mokėjimo kortelė yra laikoma mokėjimo priemone. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 32 dalimi, mokėjimo priemone laikoma personalizuota priemonė ir (arba) tam tikros procedūros, dėl kurių susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir mokėjimo paslaugų teikėjas ir kurias mokėjimo paslaugų vartotojas naudoja mokėjimo nurodymui inicijuoti.

Nei Mokėjimų įstatyme, nei kituose finansų rinkos dalyvių veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose nėra reglamentuotos mokėjimo priemonių keitimo procedūros, todėl mokėjimo priemonės išdavimo, keitimo ir naudojimo sąlygos nustatomos vartotojų ir finansų rinkos dalyvių sudaromų sutarčių sąlygose.

Iš pateiktų duomenų matyti, kad sprendimą pakeisti pareiškėjo turimą kortelę bankas grindžia Bendrųjų taisyklių 2 priedo „Mokėjimo kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklės“ 20 skyriaus „Mokėjimo kortelės galiojimas ir atnaujinimas“ nuostata: „Mes turime teisę, iš anksto įspėję jus arba mokėjimo kortelės turėtoją, sustabdyti (nutraukti) mokėjimo kortelės galiojimą.

¹ Jeigu mokėjimo paslaugų vartotojas iki siūlomos pakeitimų įsigaliojimo dienos mokėjimo paslaugų teikėjui nepraneša, kad nesutinka su pakeitimais, laikoma, jog mokėjimo paslaugų vartotojas sutinka su bendrosios sutarties sąlygų pakeitimais. Tokia nuostata kartu su mokėjimo paslaugų teikimo sąlygomis nurodoma tik tada, jeigu ją taikyti susitarė mokėjimo paslaugų teikėjas ir mokėjimo paslaugų vartotojas.

Tokiu atveju neatlygintinai pagaminsime to paties tipo ir rūšies mokėjimo kortelę. Jeigu jau nebeplatinsime tokių pat atitinkamo tipo ar rūšies mokėjimo kortelių, pagaminsime panašiausią pagal naudojimo galimybes ir ypatumus (nebūtinai tos pačios tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ ir / ar „Mastercard“ ir / ar kitos) debeto ir / ar kredito mokėjimo kortelę.“

Taip pat Bendrųjų taisyklių 10 skyriuje nustatyta: „Paslaugų sutartys paprastai yra sudaromos ir keičiamos abipusiu mūsų susitarimu. Tačiau kartais, tobulindami savo informacines sistemas ar technologijas bei paslaugas ir jų teikimo procesus, įgyvendindami privalomus teisės aktų arba asociacijų „Visa“ ar „Mastercard“ reikalavimus, mes galime pakeisti paslaugų sutartį be jūsų sutikimo (net jei ir buvome susitarę paslaugų sutartyje keisti ją tik rašytiniu susitarimu). Užtikriname, kad, keisdami paslaugų sutartį, esminių paslaugų sutarties sąlygų nekeičiame, todėl jūsų teisės ir interesai nėra pažeidžiami. Apie minėtą paslaugų sutarties pakeitimą mes jus informuojame ne vėliau kaip prieš 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų paskelbdami apie tai tinklalapyje, banko skyriuose, interneto banke arba pranešdami jums asmeniškai.“

Iš pateiktų duomenų matyti, kad 2021 m. vasario 5 d. bankas žinute interneto banko aplinkoje pareiškėją informavo, kad, efektyvindamas savo veiklą, bankas nuo 2021 m. birželio 30 d. visas „Visa“ korteles ketina pakeisti „Mastercard“ kortelėmis, todėl pareiškėjo turima „Visa Platinum“ kortelė bus pakeista į „Mastercard Gold“ kortelę. Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad bankas laikėsi nustatyto informavimo termino. Pareiškėjas neginčija gavęs minėtą banko pranešimą, į jį atsakė 2021 m. vasario 19 d. pateikta savo pretenzija. Kaip matyti iš pateiktos pretenzijos ir kreipimosi į Lietuvos banką, pareiškėjas teigia, kad bankas jo turimą kortelę pakeitė į tokia, kuri turi mažiau naudojimo galimybių ir funkcijų, taigi, norėdamas naudotis ankstesnėmis paslaugomis, pareiškėjas nepagrįstai turėtų mokėti daugiau.

Įvertinus banko taikomą Bendrųjų taisyklių 2 priedo, reglamentuojančio mokėjimo kortelių išdavimą ir naudojimą, 20 skyriaus nuostatą, manytina, kad šia specialiaja norma įtvirtinta banko teisė sustabdyti (nutraukti) mokėjimo kortelės galiojimą bei nustatyta šios teisės įgyvendinimo tvarka. Iš nuostatos matyti, kad, sustabdydamas (nutraukdamas) mokėjimo kortelių galiojimą, bankas įsipareigoja neatlygintinai pagaminti to paties tipo ir rūšies mokėjimo kortelę. Jeigu tokių pat atitinkamo tipo ar rūšies mokėjimo kortelių nebeplatintų, bankas įsipareigoja pagaminti panašiausią pagal naudojimo galimybes ir ypatumus (nebūtinai tos pačios tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“, „Mastercard“ arba kitos) debeto ir (arba) kredito mokėjimo kortelę.

Kaip matyti iš pateiktos informacijos, bankas pareiškėjo turimą „Visa Platinum“ kortelę nutarė pakeisti į „Mastercard Gold“ kortelę. Banko pateikta informacija patvirtina, kad bankas nuo 2021 m. birželio 30 d. visas „Visa“ korteles pakeitė „Mastercard“ kortelėmis, taigi, „Visa“ kortelių bankas nebeplatino, todėl pagrįstai pareiškėjui pasiūlė pagaminti kitos kortelių organizacijos „Mastercard“ kortelę. Vis dėlto šiuo atveju ginčas kilo būtent dėl naujos kortelės panašumo į pareiškėjo turėtą kortelę, atsižvelgiant į jų naudojimo galimybes ir ypatumus.

Bankas pateikė duomenis apie „Visa Platinum“, „Mastercard World Elite“ ir „Mastercard Gold“ kortelių naudojimo sąlygas ir galimybes. „Visa Platinum“ kortelės naudojimo sąlygos: kredito limitas – nuo 300 iki 32 000 Eur; atsiskaitymo limitas – nuo 0 iki 50 000 Eur; suteikia kelionių draudimo paslaugą; suteikia „Priority Pass“ paslaugą (vieno apslankymo kaina asmeniui – 32 JAV doleriai), išdavimo mokestis – 50 Eur, mėnesinis mokestis – 7 Eur. „Mastercard Gold“ kortelės naudojimo sąlygos: kredito limitas – nuo 300 iki 32 000 Eur; atsiskaitymo limitas – nuo 0 iki 32 000 Eur; teikiama kelionių draudimo paslauga; išdavimo mokestis – 5 Eur; mėnesinis mokestis – 3,5 Eur. „Mastercard World Elite“ kortelės naudojimo sąlygos: kredito limitas – nuo 2 000 iki 32 000 Eur; atsiskaitymo limitas – nuo 0 iki 50 000 Eur; teikiama kelionių draudimo paslauga; teikiama „Priority Pass“ paslauga (vieno apslankymo kaina asmeniui – 27 JAV doleriai); teikiama asmeninio padėjėjo (angl. *concierge*) paslauga; teikiama greitosios keleivių patikros Vilniaus, Rygos ir Talino tarptautiniuose oro uostuose paslauga; išdavimo mokestis – 35 Eur; mėnesinis mokestis – 35 Eur.

Įvertinus pateiktus duomenis, darytina išvada, kad visų trijų kortelių, kaip mokėjimų priemonių, naudojimo sąlygos yra panašios. Kaip minėta, bankas pranešime apie kortelės keitimą nurodė, kad kredito limitu naudojimo sąlygos ir įkainiai keičiami nebus, ginčo dėl to nėra. Kaip matyti, labiau skiriasi sąlygos, susijusios su papildomomis kortelių turėtojams teikiamomis paslaugomis – „Priority Pass“ paslauga, užsienio kelionių draudimu.

Bendrųjų taisyklių 2 priedo 24 skyriuje nustatyta: „Kartu su tam tikromis mokėjimo kortelėmis, jums galime išduoti „Priority Pass“ kortelę, suteikiančią teisę lankytis tik „Priority Pass“ kortelių turėtojams skirtose oro uostų laukiamosiose salėse, kurių sąrašas pateiktas

„Priority Pass“ tinklalapyje www.prioritypass.com.”

Bendrųjų taisyklių 2 priedo 12 skyriuje nustatyta: „Jei įsigyjate kredito kortelę, kurios turėtojai teikiamos kelionių užsienyje draudimo paslaugos, mes jus apdraudžiame pagal kelionių draudimo taisykles ir taikdami tam tikras sąlygas. <...> Mes apdraudžiame tam tikrų kredito kortelių rūšių turėtojus ar kitus asmenis, jei taip nustatyta kelionių draudimo taisyklėse, kelionės užsienyje draudimu mūsų pasirinktoje draudimo bendrovėje. Savo tinklalapyje pateikiame galiojančias draudimo sąlygas, draudimo taisykles, kredito kortelių, kurių turėtojai apdraudžiami kelionių draudimo rūšis, draudimo bendrovės kontaktinę informaciją ir nurodome telefonų numerius, kuriais jūs turėtumėte skambinti įvykus įvykiui. Mes turime teisę keisti draudimo sąlygas, draudimo bendrovę ir nedrausti tam tikrų ar visų kredito kortelių kelionių užsienyje draudimu, apie tai iš anksto paskelbdami savo tinklalapyje.“

Kaip matyti iš pateiktų ir viešai prieinamų duomenų, pranešimo apie kortelės pakeitimą metu banko platinamų kortelių turėtojams galiojo Kelionių draudimo taisyklės Nr. 061 (draudikas – ERGO Insurance SE, veikianči Lietuvoje per filialą). Nuo 2021 m. balandžio 23 d. pradėjo galioti Kelionių draudimo, taikomo SEB banko mokėjimo kortelių turėtojams, taisyklės (draudikas – AB „Lietuvos draudimas“). Kaip matyti iš minėtų draudimo taisyklių nuostatų, bankas yra draudimo sutarties su draudiku šalis - draudėjas, o kortelių turėtojai ir jų šeimos nariai – apdraustieji. Taikoma draudimo apsauga priklauso nuo išduotos mokėjimo kortelės.

Įvertinus nurodytas aplinkybes, darytina išvada, kad papildomų paslaugų apimtį kortelių turėtojams lemia bankas (jo susitarimai su kitais asmenimis) ir išduotos kortelės pobūdis.

Iš pateiktų duomenų spręstina, kad visos trys lyginamos kortelės suteikia užsienio kelionių draudimo paslaugą, tačiau skiriasi jos apimtis. Iš pateiktų duomenų matyti, kad pagal galiojančias draudimo taisykles „Mastercard World Elite“ ir „Visa Platinum“ kortelių turėtojams teikiama analogiška kelionių draudimo apsauga. Lyginant šią apsaugą su „Mastercard Gold“ turėtojams teikiama kelionių draudimo apsauga, matyti, kad „Mastercard Gold“ turėtojams taikoma mažesnė draudimo suma medicinos išlaidų ir repatriacijos draudimo atveju (200 000 Eur vietoje 500 000 Eur); nelaimingų atsitikimų draudimo mirties ar neįgalumo atveju draudimo suma yra tokia pati (30 000 Eur); civilinės atsakomybės draudimo atveju draudimo suma yra tokia pati (10 000 Eur). Kelionės užsienyje vėlavimo draudimo, kai transporto priemonė vėluoja atvykti 3 val. ar daugiau, atveju draudimo suma „Mastercard Gold“ turėtojams yra mažesnė (600 Eur vietoje 800 Eur); mažesnės draudimo sumos taikomos ir bagažo draudimo (500 Eur vietoje 800 Eur), bagažo vėlavimo draudimo (500 Eur vietoje 800 Eur); kelionės užsienyje atšaukimo draudimo (600 Eur vietoje 800 Eur); kelionės jungties praradimo draudimo (600 Eur vietoje 800 Eur); kelionės dokumentų draudimo (300 Eur vietoje 800 Eur) atveju. Draudimo apsauga vienos kelionės metu visų trijų kortelių turėtojams galioja vienodą laiką – 90 dienų. „Mastercard Gold“ kortelės turėtojams neteikiama neįvykusios ar nutrūkusios kelionės draudimo apsauga.

Taip pat, kaip matyti iš pateiktų duomenų, „Mastercard Gold“ turėtojams neteikiama „Priority pass“ paslauga, kuri teikiama naudojantis „Visa Platinum“ ir „Mastercard World Elite“ kortelėmis („Visa Platinum“ turėtojams vieno apsilankymo salėje kaina asmeniui – 32 JAV doleriai; „Mastercard World Elite“ turėtojams vieno apsilankymo kaina asmeniui – 27 JAV doleriai).

Pareiškėjo teigimu, būtent dėl teikiamos „Priority Pass“ paslaugos ir vienodos kelionių draudimo apsaugos „Mastercard World Elite“ kortelė yra panašesnė į pareiškėjo turėtą „Visa Platinum“ kortelę. Vis dėlto, vertinant kortelių turėtojams teikiamas papildomas paslaugas, matyti, kad „Mastercard World Elite“ turėtojams teikiamos ir paslaugos, kurios nebuvo teikiamos „Visa Platinum“ turėtojams, t. y. asmeninio padėjėjo (angl. *concierge*) paslauga, taip pat greitosios keleivių patikros Vilniaus, Rygos ir Talino tarptautiniuose oro uostuose paslauga. Taigi, palyginus kortelių turėtojams teikiamas papildomas paslaugas, matyti, kad „Mastercard World Elite“ kortelė jų suteikia daugiau negu „Visa Platinum“. Vis dėlto, kaip ir nurodė bankas, šios daugiausia iš visų trijų lyginamų kortelių papildomų paslaugų teikiančios kortelės mėnesinis naudojimo mokestis yra didžiausias – 35 Eur. Kaip minėta, pareiškėjo turėtos „Visa Platinum“ kortelės mėnesinis mokestis – 7 Eur, o „Mastercard Gold“ – 3,5 Eur. Taigi, mokesčių dydžių skirtumas yra akivaizdus.

Įvertinus nurodytus duomenis, darytina išvada, kad visų trijų lygintų kortelių turėtojams teikiamų papildomų paslaugų paketas ir jo kaina yra skirtingi, taigi, nėra banko siūlomos „Mastercard“ kortelės, kurios naudojimo sąlygos būtų analogiškos pareiškėjo turėtai „Visa Platinum“ kortelei. Nors pareiškėjas teigia, kad „Mastercard World Elite“ kortelė panašiausia į „Visa Platinum“, sutiktina su banku, kad šios „Mastercard“ kortelės turėtojams teikiama daugiau

paslaugų negu „Visa Platinum“. Be to, šios „Mastercard“ kortelės naudojimo mokestis yra 5 kartus didesnis negu „Visa Platinum“. Įvertinus minėtus skirtumus, sutiktina su banku, kad jis pagrįstai pasiūlė pareiškėjui „Mastercard Gold“ kortelę, kurios paslaugų paketas yra tik nežymiai mažesnis negu pareiškėjo turimas, tačiau jos naudojimo mokestis nėra daug didesnis negu pareiškėjo mokėtas (šiuo atveju – mažesnis).

Pažymėtina ir tai, kad bankas, gavęs pareiškėjo pretenziją, pasiūlė jam įsigyti „Mastercard World Elite“ kortelę, t. y. iš esmės neapribojo jo galimybės naudotis minėtos kortelės turėtojams teikiamomis papildomomis paslaugomis, tačiau tą pareiškėjas galėtų daryti tik tada, jei sutiktų mokėti galiojančiame kainyne, esančiame Bendrųjų taisyklių ir Sutarties dalimi, nustatytus mokesčius. Pareiškėjas su tokiu banku pasiūlymu nesutiko ir prašė toliau jam taikyti 7 Eur mokestį. Vis dėlto, sutiktina su banku, kad jis neturėjo pareigos sutikti pareiškėjui išduoti „Mastercard World Elite“ kortelę, taikant mažesnę jos naudojimo mokestį, negu yra nustatytas kainyne.

Pagal banko taikytą Bendrųjų taisyklių 2 priedo 20 skyriaus specialiąją nuostatą dėl kortelių galiojimo sustabdymo (nutraukimo) sąlygų, bankas įsipareigojo pagaminti panašiausią platinamą (nebūtinai tos pačios mokėjimo kortelių organizacijos) kortelę. Manytina, kad šis įsipareigojimas reiškia, jog bankas parenka ir pagamina panašiausią kortelę, kuria turėtojas naudojasi pagal banko nustatytas ir taikomas bendrąsias jos naudojimo sąlygas. Taigi, minėta nuostata nesuponuoja išvados, kad bankas įsipareigoja išduoti naują kito tipo ar rūšies, kitos mokėjimo kortelių organizacijos kortelę, bet jos turėtojui taikyti ankstesnės turėtos (nors kitokios) kortelės naudojimo mokestį.

Taip pat sutiktina su banku, kad, pakeitęs visas „Visa“ korteles „Mastercard“ kortelėmis, bankas neturėjo pareigos palikti galioti pareiškėjui išduotos „Visa Platinum“ kortelės.

Atsižvelgiant į nurodytas aplinkybes, nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimų.

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. reikalavimus.

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