



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL X. X. IR LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2024-07-23 Nr. 429-166  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir *Luminor Bank AS*, veikiančio per skyrių Lietuvoje, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

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

2024 m. gegužės 17 d. 14 val. 5 min. pareiškėja iš mokėjimo sąskaitos, esančios banke, atliko 1 114,65 Eur mokėjimo pavedimą į kitą AB Šiaulių banke atidarytą savo mokėjimo sąskaitą (toliau – Operacija). Operacija buvo įvykdyta kaip SEPA mokėjimas, o lėšos į pareiškėjos mokėjimo sąskaitą, esančią AB Šiaulių banke, buvo įskaitytos 15 val. 31 min.

2024 m. gegužės 30 d. pareiškėja kreipėsi į banką ir nurodė, kad dėl banko netinkamai atliktų veiksmų, t. y. dėl to, kad bankas nepagrįstai Operaciją atliko ne kaip momentinį mokėjimą, lėšos nebuvo laiku įskaitytos į pareiškėjos mokėjimo sąskaitą, esančią AB Šiaulių banke. Pareiškėja teigia, kad dėl banko netinkamai atliktų veiksmų negalėjo atlikti toliau suplanuotų veiksmų, t. y. investuoti lėšų, todėl patyrė nuostolių, ir prašė banko juos kompensuoti.

2024 m. birželio 5 d. bankas, įvertinęs surinktus duomenis, pateikė atsakymą, kuriame nurodė, jog neturėjo pareigos Operacijos įvykdyti kaip momentinio mokėjimo. Bankas teigia visus veiksmus atlikęs tinkamai, t. y. pareiškėja buvo informuota, kad Operacija gali būti įvykdyta kaip SEPA mokėjimas. Atsižvelgdamas į tai, bankas nurodė, kad nėra atsakingas už pareiškėjos nurodytus galimus nuostolius, todėl atsisakė juos kompensuoti. Pareiškėja nesutiko su tokiu banko priimtu sprendimu, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Kreipimesi į Lietuvos banką pareiškėja prašo įpareigoti banką kompensuoti pareiškėjos patirtus nuostolius, kurie sudaro 2 310,63 Eur. Pareiškėjos teigimu, bankas nepagrįstai Operaciją įvykdė kaip SEPA mokėjimą, o ne kaip momentinį, todėl pareiškėja patyrė papildomų nuostolių. Pareiškėja pažymi, kad nors ji, prieš patvirtindama Operaciją, pradžioje išsisaugojo mokėjimo nurodymą, o tik vėliau jį patvirtino, tai nesudaro pagrindo bankui pakeisti Operacijos įvykdymo būdą. Pareiškėja nurodo, kad, nors tvirtinant Operaciją ir yra galimybė pasirinkti mokėjimo tipą, t. y. „eurais“ ar „momentinis“, tačiau tokius mokėjimo operacijų tipus gali žinoti tik gerai banko sistemas išmanantis vartotojas.

Pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką nurodė ir tai, kad iš mokėjimo sąskaitos, esančios AB Šiaulių banke, lėšas turėjusi investuoti, o iš jų gauti palūkanas, t. y. uždirbti papildomų lėšų. Būtent dėl banko netinkamai atliktų veiksmų pareiškėja negavo papildomo pelno, todėl prašo banko kompensuoti pareiškėjos negautas pajamas.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas teigia, kad, pareiškėjai tvirtinant Operaciją, jai interneto banko paskyroje buvo pateikiama informacija, kad bankas tik bandys atlikti Operaciją kaip momentinį mokėjimo pavedimą, tačiau yra tikimybė, kad ji gali būti įvykdyta kaip SEPA mokėjimas, t. y. standartiniais terminais.

Bankas pažymėjo, kad, suformavusi Operacijos mokėjimo nurodymą, tačiau jo dar nepatvirtinusi, pareiškėja galėjo matyti Operacijos būklę (atmestas, įvykdytas, pasirašytas) ir tipą (momentinis mokėjimas ar mokėjimas „eurais“ (SEPA mokėjimas)). Bankas taip pat paaiškino, kad šiuo atveju, tiek formuodama mokėjimo pavedimą, tiek jį pasirašydama, pareiškėja matė, kad mokėjimo pavedimo tipas yra „eurais“ ir jame nebuvo pranešimo apie tai, kad bankas įvykdys mokėjimą kaip momentinį. Banko teigimu, nors pareiškėjai ši reikšmė

galėjo būti nežinoma, tačiau ji nesikreipė į banką ir nepasiklausė dėl Operacijos įvykdymo tipo.

Bankas taip pat akcentuoja, kad patvirtinusi Operaciją pareiškėja galėjo matyti mokėjimo pavidimo tipą, t. y. skiltyje „Mokėjimų sąrašas“ turėjo galimybę pasitikrinti, ar Operacija iš karto buvo įvykdyta, ar tik vykdoma, tačiau to nepadarė. Banko teigimu, jeigu pareiškėjai buvo netinkamas toks Operacijos vykdymo tipas, ji galėjo atšaukti SEPA mokėjimo vykdymą savarankiškai savo interneto banke ir atlikti naują mokėjimo pavidimą kaip momentinį mokėjimą.

Bankas taip pat pažymėjo, kad pareiškėja prašo kompensuoti jos negautas pajamas, kurias mano, kad būtų gavusi iš investavimo į obligacijas. Bankas atkreipė dėmesį į tai, kad planuotos palūkanų pajamos negali būti laikomos nuostoliu, nes numatomos pajamos iš investicijų yra negarantuotos. Dėl šios priežasties bankui neturi kilti pareiga kompensuoti pareiškėjos prašomų nuostolių.

#### 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. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo pareiškėjai kompensuoti jos negautas pajamas.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą bei pasisakyti dėl pareiškėjos keliamų reikalavimų pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas veiksmus atliko tinkamai, t. y. ar pagrįstai įvykdė Operaciją kaip SEPA pavidimą, ir ar pareiškėja patyrė nuostolių dėl banko galimai atliktų netinkamų veiksmų.*

Pažymėtina, kad pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką akcentuoja, jog bankas nepagrįstai Operaciją įvykdė kaip SEPA, o ne kaip momentinį mokėjimą, todėl laiku nebuvo pervestos lėšos į mokėjimo sąskaitą, esančią AB Šiaulių banke. Pareiškėjos teigimu, būtent dėl to ji negalėjo laiku investuoti šių lėšų, todėl patyrė nuostolių. Pareiškėjos nuomone, bankas turi kompensuoti dėl jo neteisėtai atliktų veiksmų pareiškėjos negautas pajamas. Taigi, šios nurodomos aplinkybės iš esmės yra reikalavimas taikyti civilinę atsakomybę banko atžvilgiu.

Pagal civilinės atsakomybės sampratą, civilinė atsakomybė – tai turtinė prievolė, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas, o kita šalis privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.245 straipsnio 1 dalis). Civilinė atsakomybė atsiranda esant asmens, įpareigoto atlikti atitinkamus veiksmus ar nuo jų susilaikyti, neteisėtiems veiksams ar neveikimui, kaltei dėl šių neteisėtų veiksmų padarymo ar neveikimo, žalai ir priežastiniam ryšiui tarp veiksmų ar neveikimo ir atsiradusios žalos (CK 6.246–6.249 straipsniai)<sup>1</sup>. Kasacinis teismas savo praktikoje ne kartą yra pažymėjęs, kad sutartinei civilinei atsakomybei žalos (įskaitant negautas pajamas) atlyginimo forma (CK 6.245 straipsnio 3 dalis, 6.256 straipsnis) taikyti nepakanka sutarties neįvykdymo (pažeidimo) fakto – šio teisių gynimo būdo taikymas sietinas su dar trimis sąlygomis – žala (CK 6.249 straipsnis), priežastiniu neteisėtų veiksmų (sutarties pažeidimo) ir žalos ryšiu (CK 6.247 straipsnis) ir skolininko kalte (CK 6.248 straipsnis). Sutartinei civilinei atsakomybei taikyti yra būtinas šių sąlygų visetas – bent vienos sąlygos nebuvimas eliminuoja civilinės atsakomybės taikymo galimybę<sup>2</sup>.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas užtikrina, kad po mokėjimo nurodymo gavimo momento mokėjimo operacijos eurai,

<sup>1</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2002 m. balandžio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje UAB „Vasario koncernas“ v. Teisingumo ministerija, bylos Nr. 3K-3-600/2002.

<sup>2</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-144-915/2018, 31 punktas.

vykdomos Lietuvos Respublikoje ir į kitas valstybes nares, suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos, išskyrus šio straipsnio 3 dalyje nustatytą atvejį. To paties straipsnio 3 dalyje yra reglamentuota, kad kai kredito pervedimai Lietuvos Respublikoje atliekami eurais, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo momento mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitą tą pačią darbo dieną, jeigu mokėjimo nurodymo gavimo momentas yra tą darbo dieną iki 12 valandos. Jeigu mokėjimo nurodymo gavimo momentas yra po 12 valandos, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitą ne vėliau kaip kitą darbo dieną.

*Luminor* mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 6.5.1 papunktyje yra nustatyta, jog „konkretūs mokėjimo nurodymų įvykdymo terminai nurodyti Kainyne. Šiame skyriuje pateikti ilgiausi mokėjimo nurodymų įvykdymo terminai. Bankas užtikrins, kad po mokėjimo nurodymo gavimo Banke momento, mokėjimo operacijos lėšos eurais bus įskaitytos į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitą šiais terminais: kai gavėjo sąskaita yra pas Lietuvos Respublikoje registruotą mokėjimo paslaugų teikėją ir mokėjimo nurodymas pateiktas eurais – tą pačią darbo dieną, jei mokėjimo nurodymas buvo gautas Banke Banko darbo dieną iki Kainyne nustatytos valandos. Jei mokėjimo nurodymo gavimo momentas yra po Kainyne nustatytos valandos ar Banko ne darbo dieną – ne vėliau kaip kitą Banko darbo dieną.“

*Luminor* kainyno skiltyje „Pavedimų eurais vykdymo terminai“<sup>3</sup> yra nustatyta, kad mokėjimo pervedimas į bankus, registruotus Lietuvoje, kitose Europos Sąjungos (ES) šalyse, Šveicarijoje ir Europos ekonominės erdvės (EEE) šalyse – Norvegijoje, Islandijoje ir Lichtenšteine, pateiktas banko skyriuje arba interneto banke darbo dienomis iki 16.00 val., atliekamas tą pačią banko darbo dieną, po nustatytų valandų – artimiausią banko darbo dieną. Taip pat toje pačioje skiltyje yra nurodyta, jog nuo laikotarpio nuo 13 val. 46 min. iki 16 val. 00 min. pateikto mokėjimo nurodymo apytikslis<sup>4</sup> lėšų gavimo laikas yra 18 val. 30 min. Galiausiai skiltyje yra nustatyta, jog pervedimai, atlikti kaip momentiniai mokėjimai, įskaitomi į gavėjo sąskaitą nedelsiant, bet kuriuo paros metu.

Vertinant abiejų šalių pateiktus duomenis, matyti, kad pareiškėja Operaciją inicijavo ir patvirtino 2024 m. gegužės 17 d. 14 val. 5 min., o į pareiškėjos mokėjimo sąskaitą, esančią AB Šiaulių banke, lėšos buvo įskaitytos 2024 m. gegužės 17 d. 15 val. 31 min., t. y. praėjus 1 val. ir 26 min. nuo Operacijos patvirtinimo.

Pareiškėjos teigimu, bankas Operaciją turėjo atlikti kaip momentinį pavedimą, todėl lėšos gavėjo sąskaitą turėjo pasiekti nedelsiant. Pareiškėjos nuomone, vien dėl to, kad Operacija nebuvo įvykdyta kaip momentinis mokėjimas, lėšos nepasiekė jos mokėjimo sąskaitos, esančios AB Šiaulių banke, todėl pareiškėja iki 15 val. 00 min. negalėjo investuoti lėšų ir iš jų gauti pajamų.

Vertinant pirmiau minėtų teisės aktų ir šalių sudarytos sutarties (Sąlygų ir kainyno) nuostatas, matyti, kad nei teisės aktai, nei šalių sudaryta sutartis nenumato banko pareigos Operaciją vykdyti kaip momentinį mokėjimą. Taip pat iš Lietuvos bankui banko pateiktų paaiškinimų matyti, jog pareiškėjai, prieš tvirtinant Operaciją, t. y. suformavus mokėjimo pavedimo ruošinį, buvo pateikta informacija, kad bankas tik bandys mokėjimą įvykdyti kaip momentinį pavedimą<sup>5</sup>, tačiau yra tikimybė, kad jis gali būti vykdomas kaip SEPA mokėjimas, t. y. standartiniais kainyne nurodytais terminais. Pareiškėja šį ruošinį išsaugojo, tačiau Operacijos galutinai nepatvirtino. Iš banko pateiktų paaiškinimų taip pat matyti, kad, pareiškėjai atsidarius jau išsaugotą mokėjimo ruošinį ir tvirtinant Operaciją, buvo rodomas mokėjimo pervedimo tipas „eurais“, t. y. SEPA pavedimas, ir nebuvo pateikiama informacija, kad Operacija bus vykdoma kaip momentinis mokėjimas. Galiausiai, pareiškėjai jau patvirtinus Operaciją, skiltyje „Mokėjimų sąrašas“ buvo rodoma jos būseną – Operacija dar nėra įvykdyta, o tik vykdoma. Banko teigimu, tai taip pat galėjo suponuoti išvadą, kad Operacija nebuvo įvykdyta kaip momentinis mokėjimas.

Svarbu pažymėti, kad pareiškėja kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, jog bankas nepagrįstai akcentuoja pareiškėjos galimybę įvertinti tvirtinamą Operacijos tipą, t. y. kad tvirtindama Operaciją pareiškėja galėjo matyti, kad ji yra atliekama „eurais“ (SEPA pavedimu),

<sup>3</sup> Nuoroda į pervedimų terminus <https://www.luminor.lt/lt/privatiems/pervedimu-eurais-vykdyimo-terminai#pervedimai-eurais-i-europos-salis>.

<sup>4</sup> Skiltyje nurodyta, kad lėšų įskaitymo į gavėjo sąskaitą laikas priklauso nuo gavėjo banko, todėl gali būti ankstesnis arba vėlesnis nei nurodytas.

<sup>5</sup> Banko pateiktas pranešimo tekstas: „Mokėjimą bandysime vykdyti kaip momentinį“.

o ne kaip momentinis mokėjimas. Lietuvos banko vertinimu, nagrinėjamu atveju sutiktina su pareiškėjos nurodomomis aplinkybėmis, kad vidutiniam vartotojui gali būti sudėtinga suprasti, jog nurodytas Operacijos atlikimo tipas „eurais“ gali suponuoti išvadą, kad Operacija bus atliekama kaip SEPA pavedimas. Banko nurodomas Operacijos atlikimo tipas „eurais“ vartotojams gali sukelti įspūdį, jog mokėjimo nurodyme yra pažymima Operacijos atlikimo valiuta, o ne mokėjimo operacijos atlikimo tipas. Dėl šios priežasties darytina išvada, kad nagrinėjamu atveju banko pateikti argumentai, jog pareiškėja galėjo pastebėti Operacijos atlikimo tipą ir pagal jį įvertinti, ar Operacija bus atliekama kaip SEPA pavedimas, yra vertintini kritiškai.

Tačiau svarbu yra tai, jog, atsižvelgiant į visus pateiktus objektyvius duomenis, manytina, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjai nebuvo pateikta informacija ir tokiu būdu sukeltas lūkestis, kad Operacija bus vykdoma kaip momentinis mokėjimas. Pareiškėjai buvo nurodyta, kad bankas tik bandys ją atlikti kaip momentinį pavedimą, tačiau to padaryti neįsipareigojo. Dėl šios priežasties bankas turėjo pagrįstą teisę Operaciją vykdyti kaip SEPA pavedimą šalių sudarytoje sutartyje nustatytais terminais, t. y. Operaciją pareiškėjai patvirtinus 2024 m. gegužės 17 d. 14 val. 5 min., Operacija turėjo būti įvykdyta iki 18 val. 30 min. (faktiškai buvo įvykdyta 2024 m. gegužės 17 d. 15 val. 31 min.).

Taigi, pirmiau nurodytos aplinkybės suponuoja išvadą, kad nagrinėjamu atveju bankas Operaciją įvykdė tinkamai, t. y. teisės aktų ir šalių sudarytoje sutartyje nustatyta tvarka, todėl bankas pareiškėjos atžvilgiu neatliko jokių neteisėtų veiksmų, kurių pagrindu galėjo pareiškėjai sukelti žalą.

Neteisėti veiksmai yra būtinoji sutartinės atsakomybės sąlyga, t. y., jų nenustačius, nėra pagrindo sutartinei civilinei atsakomybei kilti<sup>6</sup>. Tai reiškia, kad, neįrodžius bent vienos iš nurodytų atsakomybės sąlygų, žalos atlyginimas negalimas, nes žalai atlyginti nėra teisinio pagrindo<sup>7</sup>. Kaip buvo konstatuota pirmiau, sutartinei civilinei atsakomybei taikyti būtina nustatyti civilinės atsakomybės sąlygų visetą. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra nurodęs, kad jei ieškovas neįrodo sutarties neįvykdymo, jo įrodinėjami nuostoliai ir priežastinis ryšys yra tik tariami, objektyviai nesusiję su sutartimi ir teismas savo procesiniame sprendime dėl jų gali nepasisakyti<sup>8</sup>. Vadinasi, nenustačius banko neteisėtų veiksmų kaip būtinosios civilinės atsakomybės taikymo sąlygos, kitos civilinės atsakomybės sąlygos (kaltė, žala ir priežastinis ryšys tarp žalos ir neteisėtų veiksmų) nenustatinėtinos, o pareiškėjos pateikti argumentai, kad dėl banko netinkamų veiksmų pareiškėja patyrė nuostolių, atmestini kaip nepagrįsti.

Į esminius šalių išdėstytus argumentus atsakyta, o kiti šalių nurodyti argumentai neturi esminės reikšmės sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą<sup>9</sup>.

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 tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio 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.

<sup>6</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. gruodžio 7 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-478/2011; 2012 m. kovo 15 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-94/2012.

<sup>7</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. vasario 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-5/2009; 2010 m. gegužės 24 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-219/2010; 2013 m. gruodžio 4 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-634/2013; kt.

<sup>8</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-107/2010.

<sup>9</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.

Direktorius

Arūnas Raišutis