LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL X.X. IR *REVOLUT SECURITIES EUROPE UAB* GINČO NAGRINĖJIMO

2026-11-16 Nr. 429-501
Vilnius

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

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl pareiškėjo reikalavimo grąžinti neva dėl prekybos sistemos sutrikimo pradingusias lėšas (400 USD), atlyginti patirtas finansines išlaidas bei kompensuoti neturtinę žalą. Nustatyta, kad Bendrovė tinkamai įvykdė pareiškėjo nurodymus, lėšos iš sąskaitos nebuvo pradingusios, o laikinai rodomi netikslūs duomenys buvo susiję su trumpalaikiu techniniu sutrikimu, kuris nedelsiant buvo pašalintas ir nesukėlė pareiškėjui realių finansinių nuostolių. Nenustačius Bendrovės civilinės atsakomybės sąlygų, pareiškėjo reikalavimas atmetamas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. gegužės 7 d. nuo 13 val. 26 min. iki 15 val. 16 min. (UTC) Bendrovės prekybos platformoje buvo užfiksuotas techninis sutrikimas, dėl kurio galėjo būti rodoma netiksli informacija apie klientų investicinių sąskaitų likučius, turimas finansines priemones ir pateiktų pavedimų vykdymo būsenas.

Bendrovės pateiktais duomenimis, 2026 m. gegužės 7 d. pareiškėjas pateikė pavedimą parduoti 44,60092373 „Rocket Lab" (RKLB) akcijos už 83,05 USD vieneto kainą. Pavedimas buvo visiškai įvykdytas, o už parduotas akcijas gauta 3 694,84 USD suma įskaityta į pareiškėjo investicinę sąskaitą. Tą pačią dieną pareiškėjas atliko kitus finansinių priemonių pirkimo sandorius, įskaitant „IONQ", „CIFR" ir „RDW" akcijų įsigijimą.

2026 m. gegužės 14 d. pareiškėjas iš savo investicinės sąskaitos į pagrindinę „Revolut" sąskaitą pervedė 3 391 USD. Bendrovės teigimu, šios aplinkybės ir investicinės sąskaitos išrašo duomenys patvirtina, kad lėšos už parduotas RKLB akcijas buvo tinkamai įskaitytos į pareiškėjo sąskaitą, o jo nurodomas maždaug 400 USD lėšų trūkumas nebuvo nustatytas. Bendrovė pažymi, kad investicinės sąskaitos likučio pokyčius lėmė pareiškėjo vykdyti prekybos sandoriai, jų rezultatai ir taikyti komisiniai mokesčiai.

Bendrovė pripažino, kad dėl techninio sutrikimo pareiškėjui galėjo būti laikinai rodoma netiksli informacija, tačiau nurodė, kad sutrikimas neturėjo įtakos jo pateiktų pavedimų įvykdymui ir nesukėlė turtinių nuostolių. Už patirtus nepatogumus Bendrovė pareiškėjui išmokėjo 100 Eur kompensaciją.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėjas prašo įpareigoti Bendrovę atkurti neva pradingusias 400 USD lėšas, kompensuoti visus su šiuo incidentu susijusius mokesčius bei bankines išlaidas ir priteisti ne mažesnę kaip 5 000 Eur neturtinės žalos kompensaciją[2].

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

---

[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] Pirminėje kreipimosi dalyje nurodyta 10 000 Eur suma.

Pareiškėjas nurodo, kad dėl Bendrovės prekybos platformos veikimo sutrikimo iš jo investicinės sąskaitos laikinai dingo ir daugiau kaip 12–13 dienų nebuvo prieinamos RKLB akcijų pardavimo lėšos, dėl to jis negalėjo laiku reinvestuoti kapitalo, patyrė nuostolių dėl praleistų galimybių ir turėjo sunkumų vykdydamas asmeninius finansinius įsipareigojimus (nuomą, kredito kortelių mokesčius). Pareiškėjo teigimu, po incidento sąskaitoje išliko neištaisytas maždaug 400 USD likučio trūkumas, o Bendrovės pasiūlyta 100 Eur kompensacija yra neadekvati jo patirtam stresui, dvasiniams išgyvenimams bei finansiniams nepatogumams.

Bendrovė atsiliepime nurodo, kad pareiškėjo reikalavimai yra visiškai nepagrįsti ir grindžiami fakto klaida. Detali sąskaitos ir operacijų analizė patvirtina, kad visos operacijos buvo sėkmingai įvykdytos, lėšos niekuomet nebuvo pradingusios ir pareiškėjas nepatyrė jokių finansinių nuostolių. Nors dėl techninio sutrikimo vartotojams laikinai galėjo būti rodomas netikslus sąskaitos likutis, tai neturėjo įtakos realiam sandorių vykdymui ar lėšų saugumui. Bendrovė pabrėžia, kad pagal taikomas Paslaugų teikimo sąlygas negali garantuoti visiškai nepertraukiamo prekybos sistemos veikimo, o jos gera valia sumokėta 100 Eur kompensacija yra pakankama patirtiems laikiniems nepatogumams atlyginti.

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 42^1 straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo 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.

Teisinis vertinimas

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir Bendrovės kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar Bendrovei: 1) kyla pareiga atlyginti pareiškėjo prašomus turtinius nuostolius dėl įvykusios techninės klaidos; 2) kyla pareiga atlyginti pareiškėjo prašomą neturtinę žalą.**

1. Dėl Bendrovės pareigos atlyginti pareiškėjo prašomus nuostolius dėl įvykusios techninės klaidos

Lietuvos Respublikos finansinių priemonių rinkų įstatymo (toliau - FPRĮ) 29 straipsnio 1 dalis reglamentuoja finansų maklerio įmonės pareigą, teikiant klientui investicines paslaugas ir (arba) papildomas paslaugas, veikti sąžiningai, teisingai, profesionaliai ir geriausiomis klientui sąlygomis bei jo interesais.

FPRĮ 33 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad finansų maklerio įmonė, vykdydama kliento pavedimą, privalo veikti taip, kad būtų pasiektas geriausias įmanomas rezultatas klientui, atsižvelgiant į finansinių priemonių kainą, pavedimo įvykdymo išlaidas, greitį, pavedimo įvykdymo ir atsiskaitymų tikimybę, pavedimo dydį, pobūdį ir kitas svarbias pavedimo įvykdymo aplinkybes. Jeigu klientas finansų maklerio įmonei pateikia konkretų nurodymą, toks kliento nurodymas turi būti vykdomas tiksliai ir nenukrypstant nuo nurodyme pateiktų sąlygų.

Bendrovės taikomų paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos) 29 punkte nustatyta: „Gali atsitikti taip, kad investicinėje platformoje rodomose kainose gali būti klaidų, praleidimų ar netikslių duomenų, kuriuos pateikėme mes arba bet kuris trečiasis teikėjas, ir kurie yra akivaizdžiai pastebimi, atsižvelgiant į rinkos sąlygas, įskaitant vyraujančią finansinės priemonės rinkos kainą, buvusią tuo metu, kai pateikėte savo užsakymą per investicinę platformą. Tai vadiname „akivaizdžia klaida". Nustatydami, ar sandoris pagrįstas akivaizdžia klaida, mes atsižvelgsime į visą susijusią informaciją, įskaitant rinkos būklę klaidos metu, vyraujančią tokio finansinio instrumento rinkos kainą arba bet kokią klaidą ar neaiškumą rinkos duomenyse, kuriuos gauname iš trečiųjų šalių teikėjų ir kuriais rėmėmės nustatydami savo kainą."

Pareiškėjas teigia, kad dėl bendrovės techninės klaidos pareiškėjo investicinėje sąskaitoje atsirado 400 USD trūkumas. Iš ginčo byloje pateiktų duomenų, įskaitant pareiškėjo investicinės

sąskaitos išrašą ir atliktų operacijų suvestinę, matyti, kad už RKLB akcijų pardavimą gauta 3 694,84 USD suma buvo įskaityta į pareiškėjo investicinę sąskaitą, o gautos lėšos vėliau panaudotos kitiems finansinių priemonių pirkimo sandoriams. Be to, nustatyta, kad 2026 m. gegužės 14 d. pareiškėjas iš savo investicinės sąskaitos į einamąją sąskaitą sėkmingai pervedė 3 391 USD. Lietuvos banko vertinimu, šios aplinkybės patvirtina, kad lėšos už parduotas RKLB akcijas buvo tinkamai įskaitytos į pareiškėjo investicinę sąskaitą, o sąskaitos likučio pokyčiai yra susiję su pareiškėjo vykdytais prekybos sandoriais, jų rezultatais ir taikytais komisiniais mokesčiais. Pareiškėjas nepateikė objektyvių duomenų, patvirtinančių jo nurodomą 400 USD lėšų trūkumą ar nepagrįstą lėšų nurašymą. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas nenustatė pagrindo konstatuoti, kad dėl Bendrovės veiksmų pareiškėjas būtų patyręs jo nurodomus 400 USD nuostolius.

Pagal Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą (toliau – CK), civilinė atsakomybė atsiranda tada, kai nustatytos visos jos sąlygos: neteisėti veiksmai, žala, priežastinis ryšys tarp neteisėtų veiksmų ir atsiradusios žalos, žalą padariusio asmens kaltė[3] (CK 6.246, 6.247, 6.248, 6.249 straipsniai).

Nors šiuo atveju bendrovė neveikė tinkamai, tačiau vien informacijos nesuteikimas nenulėmė pareiškėjui jo nurodomos žalos kilimo. Pagal CK 6.249 straipsnio 1 dalį, žala yra asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvusių neteisėtų veiksmų. Piniginė žalos išraiška yra nuostoliai.

Šiuo atveju dėl bendrovės veiksmų pareiškėjas neprarado savo turėto turto ar teisėtai gautinų lėšų. Neįrodžius civilinės atsakomybės sąlygų viseto buvimo, nėra pagrindo laikyti, kad bendrovei kyla pareiga mokėti pareiškėjui jo prašomą sumą kaip nuostolių atlyginimą.

2. Dėl pareiškėjo reikalavimo atlyginti neturtinę žalą.

Įvertinus pareiškėjo argumentus, kuriais jis grindžia savo reikalavimą Bendrovei, darytina išvada, kad pareiškėjas prašo neturtinės žalos, kurią jis teigė patyrės dėl to, kad dėl Bendrovės neteisėtų veiksmų jis patyrė nepatogumų, stresą, nerimą ir savo gyvenimo pablogėjimą. Svarbu pažymėti, kad ginčo byloje pateikti tik pareiškėjo deklaratyvūs teiginiai apie jo patirtus išgyvenimus savaime neįrodo realios žalos patyrimo fakto ir nepagrindžia pareiškėjo reikalavimo pagrįstumo. Be to, ginčo byloje turimais duomenimis, Bendrovė gera valia pareiškėjui išmokėjo 100 Eur kompensaciją už pareiškėjo patirtus nepatogumus.

Ginčai Lietuvos banke nagrinėjami pagal šalių pateiktus rašytinius ir (ar) daiktinius įrodymus. Taisyklių 44 punkte nustatyta ginčo šalių pareiga įrodyti aplinkybes, kuriomis jos remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu. Menamas žalos patyrimas, nepagrįstas jokiais objektyviais rašytiniais ir (ar) daiktiniais įrodymais, nesudaro pagrindo konstatuoti, kad šie nuostoliai buvo faktiškai patirti ir kad jų atskirai įrodinėti nereikia.

Pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.250 straipsnio 1 dalį, neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais. To paties straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais. Neturtinė žala atlyginama visais atvejais, kai ji padaryta dėl nusikaltimo, asmens sveikatai ar dėl asmens gyvybės atėmimo bei kitais įstatymų nustatytais atvejais. Teismas, nustatydamas neturtinės žalos dydį, atsižvelgia į jos pasekmes, šią žalą padariusio asmens kaltę, jo turtinę padėtį, padarytos turtinės žalos dydį bei kitas turinčias reikšmės bylai aplinkybes, taip pat į sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus. Teismų praktikoje pripažįstama, kad neturtinės žalos atlyginimą reglamentuojančiose teisės normose nėra nustatyto ribojimo priteisti neturtinę žalą, tačiau neturtinės žalos atlyginimas yra civilinės atsakomybės forma, todėl neturtinei žalai priteisti būtina nustatyti visas civilinės atsakomybės sąlygas. Įrodyti neturtinės žalos faktą, kaip ir kitas būtinas civilinės atsakomybės sąlygas neturtinei žalai atlyginti, taip pat yra pareiškėjos pareiga.

Nagrinėjamo ginčo atveju, trumpalaikis techninis sistemos sutrikimas (kuris truko apie 2 valandas) ir laikinai rodomas netikslus sąskaitos balansas, nors ir galėjo sukelti pareiškėjui laikinų nepatogumų bei nepasitenkinimą Bendrovės klientų aptarnavimo kokybe, nesukėlė negrįžtamų ar itin sunkių pasekmių jo finansinei padėčiai ar asmeniniam gyvenimui. Ginčo byloje nėra pateikta jokių duomenų, patvirtinančių neturtinės žalos egzistavimą, todėl nėra pagrindo konstatuoti, kad pareiškėjas faktiškai patyrė žalą, atitinkančią pareiškėjo reikalavimą. Be to, Bendrovė gera valia išmokėjo pareiškėjui 100 Eur kompensaciją, kuri laikytina adekvačia ir proporcinga patirtiems

[3] Verslininkui kyla atsakomybė be kaltės (CK 6.256 straipsnio 4 dalis).

nepatogumams atlyginti.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, darytina išvada, kad ginčo byloje nėra nustatytos Bendrovės civilinei atsakomybei kilti už pareiškėjo patirtą neturtinę žalą sąlygos, todėl darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas Bendrovei atlyginti neturtinę žalą yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad Bendrovei kyla pareiga pareiškėjui atlyginti jo prašomus nuostolius.

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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį.[4]

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

[4] 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.