



**LIETUVOS BANKAS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR REVOLUT BANK UAB GINČO NAGRINĖJIMO**

2025-07-15 Nr. 429-152
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2025 m. kovo 29 d. pareiškėjas atliko 240 RON vertės kredito pervedimą (toliau – ginčijamas mokėjimas) lėšų gavėjui A. A. (toliau – lėšų gavėjas).

2025 m. kovo 29 d. pareiškėjas kreipėsi į banką ir nurodė, kad atliko mokėjimą savo draugui, tačiau šis jo negavo. Pareiškėjas nurodė, kad norėjo atlikti mokėjimą savo draugui, kurio vardas A., ir banko programėlėje *Revtag*¹ yra (*duomenys neskelbtini*), tačiau ginčijamas mokėjimas buvo atliktas kitam asmeniui tokiu pačiu vardu A.. Pareiškėjas paaiškino, kad, atliekant ginčijamą mokėjimą, suvedus draugo vardą A., kontaktų sąrašė nepasirodė tinkamas adresatas, todėl ginčijamas mokėjimas buvo atliktas netinkamam gavėjui.

Įvertinęs pareiškėjo pateiktą prašymą, banko specialistas patikino pareiškėją, kad bankas gali pabandyti susigrąžinti pareiškėjo lėšas: susisiekti su lėšų gavėju bei paprašyti jo savanoriškai grąžinti lėšas pareiškėjui. Tik jeigu netinkamas lėšų gavėjas sutiks grąžinti lėšas, bankas galės jas susigrąžinti, antraip lėšų grąžinimas yra neįmanomas.

2025 m. kovo 29 d. bankas susisiekė su lėšų gavėju ir davė jam vieną darbo dieną atsakymui dėl lėšų grąžinimo pateikti. 2025 m. kovo 30 d. pareiškėjas buvo informuotas, kad lėšų gavėjas nepateikė jokio atsakymo dėl prašymo grąžinti ginčijamą mokėjimą, todėl bankas negali grąžinti lėšų. Bankas pateikė pareiškėjui visą reikiamą informaciją apie lėšų gavėją, jeigu pareiškėjas siektų atgauti lėšas pats.

2025 m. balandžio 2 d. pareiškėjas kreipėsi į banką, reikalaudamas grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšas. 2025 m. balandžio 15 d. bankas atsisakė tenkinti šį pareiškėjo prašymą. Bankas nurodė, kad negali imtis veiksmų kito banko kliento paskyroje be jo sutikimo, išskyrus atvejus, kai lėšų gavėjas susisieks su banku per mobiliąją programėlę ir paprašo jo vardu išsiųsti pinigus atgal, t. y. į pareiškėjo sąskaitą. Šiuo atveju to nebuvo, lėšų gavėjas neatsakė į banko žinutes, todėl bankas pareiškėjui dar kartą suteikė lėšų gavėjo duomenis, t. y. lėšų gavėjo vardą, pavardę ir adresą, kad pareiškėjas galėtų inicijuoti teises procedūras, siekdamas atgauti ginčijamo mokėjimo lėšas.

Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas Lietuvos bankui nurodė, kad tapačias aplinkybes kaip ir kreipimesi į banką. Pareiškėjas prašė įpareigoti banką grąžinti jam ginčijamo mokėjimo sumą arba įpareigoti banką mažiausiai pusę metų teikti paslaugas „Premium service“ nemokamai kaip kompensaciją dėl banko platformos trūkumų ir pareiškėjui nepriimtino banko atsakymo.

Atsiliepime bankas nurodė, kad nesutinka su pareiškėjo reikalavimu, ir prašė jį atmesti. Bankas teigė tinkamai įvykdęs pareiškėjo autorizuotą ginčijamą mokėjimą ir dėjęs papildomas pastangas atgauti ginčijamo mokėjimo lėšas, tačiau to padaryti nepavyko dėl ne nuo banko priklausančių aplinkybių. Bankas nurodė, kad gavęs pareiškėjo pateiktą informaciją kreipėsi į komandą, kuri atsakinga už techninius nesklandumus ir jų šalinimą. Atlikto vidinio tyrimo metu buvo nustatyta, kad ginčijamo mokėjimo atlikimo metu nebuvo užregistruota jokių techninių

¹ *Revtag* – tai unikalus vartotojo kodas, kuriuos naudoja „Revolut“ klientai ir kuriuo naudojantis galima siųsti bei gauti pervedimus nesidalinant asmenine informacija (daugiau informacijos <https://help.revolut.com/lt-LT/help/transfers/internal-transfers/username-payments/revtags/>).

gedimų ar sistemos klaidų, kurios galėtų sukelti tokias netikėtas pasekmes. Bankas taip pat nurodė, kad pareiškėjo atliktas ginčijamas mokėjimas buvo momentinis mokėjimas, todėl jo atšaukimas buvo negalimas.

Bankas paaiškino, kad siekė padėti pareiškėjui atgauti prarastas lėšas, todėl ginčijamą mokėjimą atsekė ir net tris kartus inicijavo susirašinėjimą su lėšų gavėju, o negavęs jokio atgalinio ryšio suteikė pareiškėjui duomenis apie lėšų gavėją (vardą, pavardę ir adresą), kad šis galėtų inicijuoti teises procedūras, reikalingas ginčijamam mokėjimui atgauti. Bankas teigia, kad negali būti atsakingas už paties pareiškėjo klaidingai atliktą ginčijamą mokėjimą ir įpareigotas atlyginti dėl to pareiškėjo patirtą žalą, todėl prašo atmesti pareiškėjo reikalavimą.

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.

Ginčas tarp šalių kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą.

Ginčo šalis sieja mokėjimo paslaugų teikimo santykius. 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.

Tarp šalių nėra ginčo dėl ginčijamo mokėjimo autorizuotumo, todėl šio mokėjimo autorizavimo aplinkybės toliau sprendime nebus plačiau analizuojamos, laikant ginčijamą mokėjimą tinkamai autorizuotu.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumą, Lietuvos banko nuomone, būtina nustatyti, ar nagrinėjamu atveju bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui ginčijamo mokėjimo sumą.

Remiantis bylos duomenimis, mokėjimo nurodymą vykdyti ginčijamą mokėjimą bankui tiesiogiai pateikė pats pareiškėjas. Šiuo mokėjimo nurodymu pareiškėjas pavedė bankui nurašyti iš jo banko sąskaitos ginčijamo mokėjimo sumą ir pervesti ją į lėšų gavėjo sąskaitą.

Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Pareiškėjo pateiktas mokėjimo nurodymas vykdyti ginčijamą mokėjimą atitiko šalių iš anksto sutartas sąlygas. Apie tai, kad pareiškėjas atliko ginčijamą mokėjimą ne tam asmeniui, kuriam norėjo, bankui tapo žinoma tik po šio mokėjimo įvykdymo, kai pareiškėjas pats apie tai jam pranešė. Taigi, priimdamas vykdyti pareiškėjo pateiktą mokėjimo nurodymą, objektyvaus ir teisėto pagrindo atsisakyti jį vykdyti bankas neturėjo, todėl privalėjo jį įvykdyti.

Objektyvių duomenų, kad ginčijamą mokėjimą būtų paveikę techniniai trikdžiai ar kiti banko paslaugų teikimo trūkumai, nenustatyta.

Pareiškėjas teigia, kad banko programėlę paveikę techniniai nesklandumai nulėmė tai, kad ginčijamas mokėjimas buvo atliktas netinkamam lėšų gavėjui. Atsižvelgdamas į tai, bankas kreipėsi į komandą, kuri yra atsakinga už techninius nesklandumus ir jų šalinimą. Šio tyrimo metu buvo nustatyta ir patvirtinta, kad atliekant ginčijamą mokėjimą nebuvo užregistruota jokių techninių gedimų ar sistemos klaidų, kurios galėtų sukelti tokias netikėtas pasekmes.

Banko nuomone, atlikdamas ginčijamą mokėjimą, pareiškėjas galimai įvedė gavėjo vardą, t. y. A., ir greičiausiai paspaudė mygtuką „Show Revtag results“. Paspaudus minėtą mygtuką, pareiškėjo ekrane pasirodė „Revolut“ kliento A. A. piktograma ir Revtag, ją paspaudęs pareiškėjas inicijavo ir pats savo aktyviais veiksmais autorizavo ginčijamą mokėjimą lėšų gavėjui. Pažymėtina, kad, pareiškėjui įvedus vardą A., kaip paieškos rezultatas jam buvo pateiktas, be kita ko, lėšų gavėjas, nes lėšų gavėjo Revtag yra (duomenys nesklebtini), kuris visiškai atitinka įvestą vardą, tačiau pareiškėjo draugo Revtag buvo (duomenys nesklebtini). Papildomai pastebėtina, kad netinkamo lėšų gavėjo vardas „Revolut“ programėlėje pateikiamas kaip A. A., todėl manytina, kad pareiškėjas galėjo iš karto identifikuoti, kad tai nėra tinkamas gavėjas, nes

tai nėra tinkamo lėšų gavėjo inicialai.

Apibendrinant pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad pareiškėjas ne kartą tiek bankui, tiek Lietuvos bankui nurodė, kad jis pats inicijavo ir atliko ginčijamą mokėjimą ir tik jį atlikęs suprato, kad padarė klaidą. Atsižvelgdamas į tai, pareiškėjas prašė banko atgauti ginčijamo mokėjimo lėšas.

Pažymėtina, kad banko Privatiems klientams taikomų sąlygų (toliau – Sąlygos)², su kuriomis pareiškėjas sutiko sudarymas sutartį su banku atidarydamas mokėjimo sąskaitą, 13 punkte numatyta, kad „gali siųsti ir gauti pinigų iš kitų „Revolut“ sąskaitų. Tokius mokėjimus vadiname momentiniais mokėjimais. Visi momentiniai mokėjimai gaunami iš karto. Momentinį mokėjimą į kito „Revolut“ vartotojo sąskaitą gali atlikti taip – pasirink jį iš adresatų sąrašo „Revolut“ programėlėje pagal vartotojo vardą arba kitu būdu, kuriuo mes leidžiame identifikuoti, ir vadovaukis pateiktais nurodymais.“

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 3 dalyje numatyta, kad mokėtojas bet kuriuo metu iki šio įstatymo 44 straipsnyje nustatyto neatšaukiamumo momento gali panaikinti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. To paties straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad po to, kai mokėjimo nurodymas yra gautas mokėjimo paslaugų teikėjo, jį atšaukti galima tik tuo atveju, jeigu dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas.

Pažymėtina, kad Sąlygų 18 punkte nustatyta, kad „<...> negalite atšaukti mokėjimo tą pačią dieną, kai jis turi būti įvykdytas iš jūsų sąskaitos. Tai reiškia, kad negalite atšaukti pervedimų tarp „Revolut“ sąskaitų.“ Pastebėtina, kad ginčijamas mokėjimas buvo atliktas kaip momentinis mokėjimas, t. y. pervedimas tarp „Revolut“ sąskaitų, todėl jo atšaukimas buvo negalimas.

Vertinant, ar po to, kai bankas įvykdė ginčijamą mokėjimą, jam kilo (galėjo kilti) pareiga grąžinti pareiškėjui jo sumą, svarbu pažymėti, kad mokėtojo inicijuotos ir autorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju Mokėjimų įstatymas nenustato mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui imperatyvios pareigos grąžinti mokėtojui jos sumą, jei mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas šią mokėjimo operaciją įvykdė tinkamai.

Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas laikomas tinkamai įvykdžiusiu mokėtojo inicijuotą mokėjimo operaciją, jei perduoda mokėjimo operacijos, kurios atžvilgiu taikomas Mokėjimų įstatymas, sumą gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjui šio įstatymo 46 straipsnio 1–3 dalyse³ ir 50 straipsnio 1 ir 5 dalyse⁴ nustatyta tvarka ir terminais. Už mokėjimo operacijos sumos įskaitymą į gavėjo mokėjimo sąskaitą ir (ar) jos perdavimą gavėjui kitu būdu (Mokėjimų įstatymo 49 straipsnio 2 dalis) atsako gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas (Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 4 dalis ir 51 straipsnio 3 dalis).

Iš bylos duomenų matyti, kad bankas, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjas, įvykdė ginčijamą mokėjimą, laikydamasis pirmiau nurodytų Mokėjimų įstatymo 46, 49 ir 50 straipsnių nuostatų, todėl laikytinas tinkamai įvykdžiusiu ginčijamą mokėjimą.

Svarbu ir tai, kad bankas Lietuvos bankui papaiškino ir pateikė objektyvius duomenis, kad dėjo pastangas sugrąžinti ginčijamo mokėjimo metu pareiškėjo prarastas lėšas. Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad po pareiškėjo kreipimosi į banką ir informavimo apie per klaidą atliktą pareiškėjo ginčijamą mokėjimą bankas kreipėsi į lėšų gavėją su prašymu grąžinti lėšas, tačiau ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų atgauti nepavyko. Bankas tiek laiške, tiek žinutėje lėšų gavėjui detalai išdėstė susiklosčiusią padėtį ir pateikė nuoseklias instrukcijas, kaip grąžinti klaidingai gautas lėšas, taip pat nurodė, kad gavęs lėšų gavėjo sutikimą gali pats grąžinti lėšas. Be to, lėšų gavėjas buvo informuotas, kad jeigu ginčijamo mokėjimo lėšos nebus grąžintos, bankas turi teisę atskleisti pareiškėjui lėšų gavėjo asmens duomenis (vardą ir adresą, nurodytą „Revolut“ paskyroje), kad jis galėtų inicijuoti teisinę procedūrą, siekdamas atgauti ginčijamo mokėjimo lėšas. Pažymėtina, kad, bylos duomenimis, lėšų gavėjas į banko siųstas žinutes neatsakė ir ginčijamo mokėjimo negrąžino.

Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 2 dalyje numatyta, kad jeigu mokėjimo paslaugų

² <https://www.revolut.com/en-RO/legal/terms/>.

³ Nagrinėjamu atveju aktualios Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 1 ir 2 dalių nuostatos, nustatančios mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui pareigą užtikrinti, kad Lietuvos Respublikoje vykdomos elektroniniu būdu inicijuotos mokėjimo operacijos ne euro zonos valstybių narių valiuta suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo sąskaitą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos, jei mokėjimo paslaugų teikėjas ir mokėjimo paslaugų vartotojas nesusitaria dėl kito, ne ilgesnio negu 4 darbo dienos, termino.

⁴ Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 50 straipsnio 1 ir 5 dalimis, mokėjimo nurodymas vykdyti mokėjimo operaciją laikomas tinkamai įvykdytu unikaliu identifikatoriumi nurodyto gavėjo ir (arba) jo mokėjimo sąskaitos atžvilgiu.

vardotojo pateiktas unikalus identifikatorius yra klaidingas, mokėjimo paslaugų teikėjas neatsako pagal šio įstatymo 51 straipsnį už mokėjimo operacijos neįvykdymą ar netinkamą įvykdymą, tačiau privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad atsektų mokėjimo operaciją, ir privalo siekti atgauti mokėjimo operacijos lėšas. Tokiais atvejais gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo bendradarbiauti, taip pat mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjui perduoti visą informaciją, reikalingą mokėjimo operacijai atsekti ir lėšoms atgauti. Minėto straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, kad kai atgauti lėšas, kaip nurodyta šio straipsnio 2 dalyje, neišmanoma, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, mokėtojui pateikęs prašymą raštu popieriuje ar naudojant kitą patvariąją laikmeną, turi pateikti jam visą turimą informaciją, kuri yra aktuali mokėtojui, kad jis galėtų imtis teisinių priemonių, įskaitant kreipimąsi į teismą, lėšoms atgauti.

Kaip jau aptarta pirmiau, bankas ginčijamą mokėjimą atsekė ir net kelis kartus inicijavo susirašinėjimą su lėšų gavėju, negavęs jokio atgalinio ryšio, suteikė pareiškėjui duomenis apie lėšų gavėją, kad šis galėtų inicijuoti teisesines procedūras, reikalingas ginčijamam mokėjimui atgauti.

Taigi, atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir banko ginčo dėl ginčijamo mokėjimo autorizavimo nėra, o Lietuvos bankui nebuvo pateikta objektyvių duomenų, kad ginčijamas mokėjimas buvo atliktas netinkamai, darytina išvada, kad bankas neturi pareigos pareiškėjui grąžinti ginčijamo mokėjimo lėšų, o pareiškėjo reikalavimai atmestini kaip nepagrįsti.

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 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