



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-10-20 Nr. 429-250
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2025 m. liepos 5 d. į pareiškėjo banko sąskaitą buvo atlikti 4 lėšų grąžinimai iš gavėjų: *Win Bet Online Ltd*, *8888.bg*, *Inbet.com*. (toliau – gavėjai). Bendra į pareiškėjo banko sąskaitą įskaitytų lėšų suma – 80 BGN.

Pareiškėjas atliktų lėšų grąžinimų į jo banko sąskaitą neginčijo. 2025 m. liepos 6 - 8 d. nuo pareiškėjo banko sąskaitos buvo nurašytos į pareiškėjo banko sąskaitą nepagrįstai grąžintos lėšos - 80 BGN.

Pareiškėjas 2025 m. liepos 9 d. kreipėsi į banką dėl nepagrįsto lėšų nuo jo banko sąskaitos nurašymo. Bankas pareiškėjui paaiškino, kad dėl *Visa* mokėjimo kortelių techninio incidento, lėšos į pareiškėjo banko sąskaitą buvo nepagrįstai įskaitytos, dėl ko vėliau jos buvo nuo pareiškėjo banko sąskaitos nurašytos. Bankas pareiškėjui, gera valia kaip kompensaciją, išmokėjo 55 BGN.

Tačiau pareiškėjas su tuo nesutiko ir kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Pareiškėjas prašė, kad bankas į jo banko sąskaitą grąžintų nepagrįstai nuo jo banko sąskaitos nuskaitytą 80 BGN lėšų sumą ir atlygintų jo patirtą 7 000 Eur – 12 000 Eur neturtinę žalą.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime teigė, kad lėšos nuo pareiškėjo banko sąskaitos buvo nurašytos ne dėl banko kaltės, o dėl *Visa* mokėjimo kortelių sistemoje įvykusio techninio incidento. Tačiau nepaisant to, kad lėšos nuo pareiškėjo banko sąskaitos buvo nurašytos ne dėl banko kaltės, bankas sutiko su pareiškėju ginčą išspręsti taikiai ir pareiškėjui 2025 m. spalio 17 d. į banko sąskaitą grąžino 80 BGN.

Dėl pareiškėjo reikalavimo dėl neteisėtų banko veiksmų atlyginti jo patirtą 7 000 Eur – 12 000 Eur neturtinę žalą, bankas paaiškino, kad jis neatliko jokių neteisėtų veiksmų, o ir pareiškėjas nepateikė jokių įrodymų, kad jis dėl neteisėtų banko veiksmų patyrė žalą. Todėl, banko teigimu, ginčo byloje neegzistuoja banko civilinei atsakomybei kilti būtinos sąlygos: banko neteisėti veiksmai, žala ir priežastinis ryšys tarp žalos ir neteisėtų veiksmų.

Bankas prašė pareiškėjo reikalavimą atlyginti 7 000 Eur – 12 000 Eur neturtinę žalą atmesti kaip nepagrįstą.

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.

Atsižvelgiant į tai, kad bankas pareiškėjo reikalavimą į jo banko sąskaitą grąžinti

80 BGN patenkino, toliau šiame sprendime nebus pasisakoma dėl šio pareiškėjo reikalavimo pagrįstumo vertinimo.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, iš esmės šalių ginčas kilo dėl neturtinės žalos atlyginimo. Pareiškėjas teigia, kad dėl to, kad bankas nepagrįstai nuo banko sąskaitos nurašė 80 BGN sumą, jis patyrė 7 000 Eur – 12 000 Eur neturtinę žalą, kurią įvardijo, kaip jo patirtą stresą, emocinius išgyvenimus, laiko sąnaudas.

Bankas teigia, kad jis neatliko jokių neteisėtų veiksmų, be to, pareiškėjas, be deklaratyvių teiginių, nepateikė jokių įrodymų, kas jis dėl banko veiksmų patyrė žalą. Banko teigimu, neegzistuoja nė viena sąlyga būtina banko civilinei atsakomybei kilti.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu būtina nustatyti, ar egzistuoja sąlygos kilti banko civilinei atsakomybei už pareiškėjo prašomą atlyginti neturtinę žalą.

Įvertinus pareiškėjo argumentus, kuriais jis grindžia savo reikalavimą bankui, darytina išvada, kad pareiškėjas prašo neturtinės žalos, kurią jis teigė patyręs dėl banko neteisėtų veiksmų – nepagrįsto lėšų nuo jo banko sąskaitos nurašymo, atlyginimo. Pareiškėjas nepateikė konkrečių ir objektyvių įrodymų, pagrindžiančių patirtą neturtinę žalą, taip pat nenurodė kitų aplinkybių, leidžiančių nustatyti ir (ar) įvertinti, kaip ir kokio masto neturtinę žalą pareiškėjas tiksliai patyrė. Pareiškėjo deklaratyvūs teiginiai, kad dėl to, kad bankas nuo jo banko sąskaitos nurašė 80 BGN ir jis dėl to patyrė emocinę žalą, išgyvenimus, laiko sąnaudas, Lietuvos banko vertinimu, savaime neįrodo realios žalos patyrimo fakto ir nepagrindžia pareiškėjo reikalavimo pagrįstumo.

Kaip minėta pirmiau, 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 pareiškėjo pareiga.

Pareiškėjas teigė, kad bankas, nurašydamas lėšas nuo jo banko sąskaitos, sukėlė emocinių išgyvenimų ir taip pareiškėjui padarė 7 000 Eur – 12 000 Eur neturtinę žalą, tačiau nepateikė nei šios žalos fakto, nei jos dydį leidžiančių įvertinti duomenų. Nesant objektyvių duomenų, patvirtinančių neturtinės žalos egzistavimą, nėra pagrindo konstatuoti, kad pareiškėjas faktiškai patyrė žalą, atitinkančią pareiškėjo reikalavimą. Neįrodžius žalos kaip civilinės atsakomybės sąlygos, negali būti nustatytas ir žalos bei banko veiksmų priežastinis ryšys.

Nuostolių, kaip piniginės žalos išraiškos, turi būti atlyginama tiek, kiek nukentėjęs asmuo prarado dėl neteisėtų žalą padariusio asmens veiksmų, nes toks atlyginimas atitiktų žalos kompensavimo funkciją. Didesnių, nei faktiškai asmuo patyrė, nuostolių atlyginimas reikštų tokio asmens nepagrįstą praturtėjimą. Prašydamas rekomenduoti bankui atlyginti neturtinę žalą, pareiškėjas netgi nepateikė konkrečios žalos sumos, o tik nurodė patirtos žalos ribas: 7 000 Eur – 12 000 Eur. Pareiškėjas nepateikė ir jokių tokios žalos patyrimą ir jos dydį patvirtinančių įrodymų. Be to, ginčo byloje nebuvo nustatyta jokių neteisėtų banko veiksmų fakto - bankas į pareiškėjo banko sąskaitą gera valia grąžino 80 BGN.

Atsižvelgiant į tai, kad bankas į pareiškėjo banko sąskaitą grąžino iš pareiškėjo banko sąskaitos nurašytas lėšas, o pareiškėjas nepateikė jokių įrodymų, kurie pagrįstų banko civilinei atsakomybei kilti būtinų sąlygų egzistavimą, objektyvaus teisinio pagrindo tenkinti pareiškėjo

reikalavimą nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas atlyginti 7 000 Eur – 11 000 Eur neturtinę žalą yra atmestinas.

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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą¹.

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 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

¹ 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.