



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-12-09 Nr. 429-297
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. rugsėjo 4 d. pareiškėjas iš savo banko sąskaitos inicijavo 5,000 THB¹ mokėjimo operaciją (toliau – mokėjimo operacija) gavėjui X.X. (toliau – gavėjas).

Mokėjimo operacijos lėšoms nepasiekus gavėjo, pareiškėjas kreipėsi į banką su pretenzija, prašydamas mokėjimo operacijos lėšas pervesti gavėjui. Bankas inicijavo tyrimą dėl mokėjimo operacijos ir informavo pareiškėją, kad yra atliekamas tyrimas.

Pareiškėjas nesutiko su banko pateiktu atsakymu ir kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas teigė, kad bankas tinkamai neįvykdė jo paties inicijuotos mokėjimo operacijos ir lėšos nepasiekė gavėjo. Pareiškėjas prašė rekomenduoti bankui tinkamai įvykdyti mokėjimo operaciją bei atlyginti pareiškėjui dėl neteisėtų banko veiksmų patirtą žalą.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime teigė, kad pareiškėjas nesulaukė banko atliekamo vidinio tyrimo rezultatų ir pateikė pretenziją tiek bankui, tiek vėliau Lietuvos bankui dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Bankas paaiškino, kad, atlikęs tyrimą, 2025 m. spalio 16 d. informavo pareiškėją, kad mokėjimo operacijos lėšos gavėją pasiekė 2025 m. rugsėjo 15 d.

Pasisakydamas dėl pareiškėjo reikalavimo dėl neteisėtų banko veiksmų atlyginti jo patirtą neturtinę žalą, bankas paaiškino, kad neatliko jokių neteisėtų veiksmų, nes tarptautinis mokėjimo pavedimas buvo įvykdytas be nepagrįsto delsimo, be to, pareiškėjas nepateikė jokių įrodymų, kad dėl banko veiksmų patyrė žalą. 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 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, banko pateiktais duomenimis, mokėjimo operacijos lėšos pasiekė gavėją, 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 žalos už patirtus išgyvenimus atlyginimo. Pareiškėjas prašo, kad bankas jam atlygintų

¹ Tailando batas.

dėl pavėluoto mokėjimo operacijos įvykdymo jo patirtus nuostolius, kuriuos jis įvardija kaip patirtus išgyvenimus. Tačiau pareiškėjas plačiau nedetalizavo nei nuostolių dydžio, nei juos pagrindžiančių aplinkybių.

Bankas teigia, kad neatliko jokių neteisėtų veiksmų, be to, neegzistuoja nė viena būtina banko civilinei atsakomybei kilti sąlyga.

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

Įvertinus pareiškėjo keliamo reikalavimo atlyginti dėl banko pavėluoto mokėjimo operacijos įvykdymo patirtą žalą pagrįstumą, darytina išvada, kad pareiškėjas prašo neturtinės žalos, kurią jis teigė patyręs dėl banko neteisėtų veiksmų – pavėluoto mokėjimo operacijos įvykdymo. Svarbu pažymėti, kad ginčo byloje pareiškėjas nepateikė konkrečių ir objektyvių įrodymų, pagrindžiančių patirtą žalą. Pareiškėjo deklaratyvūs teiginiai, kad jis dėl banko veiksmų patyrė nepatogumų, 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, be teiginio, kad dėl banko pavėluotos įvykdyti mokėjimo operacijos jis patyrė žalą, nepateikė nei šios žalos fakto, nei jos dydį leidžiančių įvertinti duomenų. Be to, ginčo byloje turimais duomenimis, bankas pareiškėjo pateiktą mokėjimo operaciją įvykdė be nepagrįsto uždelsimo. Nesant objektyvių duomenų, patvirtinančių neturtinės žalos egzistavimą, nėra pagrindo konstatuoti, kad pareiškėjas faktiškai patyrė žalą.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, darytina išvada, kad ginčo byloje nėra nustatytos nė vienos banko civilinei atsakomybei kilti būtinų sąlygų, todėl darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas bankui atlyginti neturtinę žalą yra nepagrįstas, todėl 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 detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą².

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.

² 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.

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