



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2025-12-11 Nr. 429-301
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėja) 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 pareiškėjos banko sąskaitą buvo atlikta 14 lėšų grąžinimų iš gavėjų *Win Bet Online Ltd* ir *8888.bg* (toliau – gavėjai).

Pareiškėja atliktų lėšų grąžinimų į jos banko sąskaitą neginčijo. 2025 m. liepos 7 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo nurašytos į pareiškėjos banko sąskaitą nepagrįstai grąžintos lėšos – 434,60 BGN.

Pareiškėja kreipėsi į banką dėl nepagrįstai iš jos banko sąskaitos nurašytų lėšų. Bankas pareiškėjai paaiškino, kad dėl *Visa* mokėjimo kortelių techninio incidento lėšos į pareiškėjos banko sąskaitą buvo nepagrįstai įskaitytos, dėl to vėliau jos buvo iš pareiškėjos banko sąskaitos nurašytos.

Pareiškėja, nesutikdama su banko sprendimu, kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo, prašydama, kad bankas jai grąžintų iš jos banko sąskaitos nurašytus 300 BGN. Bankui tenkinus pareiškėjos reikalavimą ir grąžinus į pareiškėjos banko sąskaitą 300 BGN, ginčo nagrinėjimas Lietuvos banke 2025 m. rugsėjo 17 d. buvo nutrauktas.

Tačiau pareiškėja 2025 m. rugsėjo 23 d. pakartotinai kreipėsi į Lietuvos banką, prašydama, kad bankas jai grąžintų nepagrįstai iš jos banko sąskaitos nuskaitytą 134,60 BGN sumą ir atlygintų jos patirtą 10 000–20 000 Eur neturtinę žalą. Papildomai pareiškėja prašė rekomenduoti bankui nutraukti visus bandymus išieškoti pinigus iš išorinių kortelių, pateikti išsamius paaiškinimus ir raštu pareiškėjos atsiprašyti.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime teigė, kad lėšos iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo nurašytos ne dėl banko kaltės, o dėl *Visa* mokėjimo kortelių sistemoje įvykusio techninio incidento. Nors lėšos iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo nurašytos ne dėl banko kaltės, bankas sutiko su pareiškėja ginčą išspręsti taikiai ir pareiškėjai 2025 m. lapkričio 26 d. į banko sąskaitą papildomai grąžino 134,60 BGN.

Dėl pareiškėjos reikalavimo dėl neteisėtų banko veiksmų atlyginti jos patirtą 10 000–20 000 Eur neturtinę žalą bankas paaiškino, kad neatliko jokių neteisėtų veiksmų, o ir pareiškėja nepateikė jokių įrodymų, kad dėl 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 pareiškėjos reikalavimą atlyginti 10 000–20 000 Eur neturtinę žalą atmesti kaip nepagrįstą.

Bankas, pasisakydamas dėl pareiškėjos likusių reikalavimų, paaiškino, kad 2025 m. lapkričio 26 d. pareiškėjai siųstame atsakyme dar kartą pateikė visą išsamią informaciją.

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.

Kadangi bankas pareiškėjos reikalavimą į jos banko sąskaitą gražinti 134,60 BGN tenkino, toliau šiame sprendime nebus pasisakoma dėl šio pareiškėjos reikalavimo pagrįstumo vertinimo.

Vertinant likusių pareiškėjos pateiktų reikalavimų pagrįstumą, pažymėtina, kad, ginčo byloje turimais duomenimis, bankas pareiškėjai 2025 m. lapkričio 26 d. siųstame atsakyme išsamiai paaiškino lėšų nurašymo iš jos banko sąskaitos aplinkybes, todėl laikytina, kad bankas pareiškėjos reikalavimus tenkino.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, iš esmės šalių ginčas kilo dėl neturtinės žalos atlyginimo. Pareiškėja teigia, kad dėl to, kad bankas nepagrįstai iš banko sąskaitos nurašė 134,60 BGN sumą, ji patyrė 10 000–20 000 Eur neturtinę žalą dėl patirto streso, emocinių išgyvenimų, laiko sąnaudų, prarastos reputacijos ir pan.

Bankas teigia neatlikęs 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 pareiškėjos prašomą atlyginti neturtinę žalą kilti.

Įvertinus pareiškėjos argumentus, kuriais ji grindžia savo reikalavimą bankui, darytina išvada, kad pareiškėja prašo neturtinės žalos, kurią ji teigė patyrusi dėl banko neteisėtų veiksmų – nepagrįsto lėšų iš jos banko sąskaitos nurašymo, atlyginimo. Svarbu pažymėti, kad ginčo byloje nebuvo nustatyta jokių neteisėtų banko veiksmų, o pareiškėja nepateikė konkrečių ir objektyvių įrodymų, pagrindžiančių patirtą neturtinę žalą. Pareiškėjos deklaratyvūs teiginiai, kad ji dėl banko veiksmų patyrė emocinę žalą, išgyvenimus, laiko sąnaudas, prarastą reputaciją ir kt., Lietuvos banko vertinimu, savaime neįrodo realios žalos patyrimo fakto ir nepagrindžia pareiškėjos 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 pareiškėjos pareiga.

Pareiškėja teigė, kad bankas, nurašydamas lėšas iš jos banko sąskaitos, sukėlė emocinių išgyvenimų ir taip pareiškėjai padarė 10 000–20 000 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 pareiškėja faktiškai patyrė žalą, atitinkančią pareiškėjos reikalavimą.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, darytina išvada, kad ginčo byloje nėra nustatyta nė viena banko civilinei atsakomybei kilti už pareiškėjos patirtą neturtinę žalą sąlyga, todėl darytina išvada, kad pareiškėjos 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 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 pareiškėjos 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.