LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2026-01-22 Nr. 429-25
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Revolut Securities Europe UAB* (toliau – bendrovė) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2025 m. gegužės 15 d. pareiškėjas kreipėsi į bendrovę teigdamas, kad negali matyti savo vertybinių popierių sąskaitoje (toliau – sąskaita) esančios informacijos apie jo turimas finansines priemones – sandorius dėl kainų skirtumo (angl. *Contract for Difference,* toliau – CFD). Pareiškėjas bendrovei teigė neketinantis atlikti jokių sandorių, tačiau, jeigu norėtų tą padaryti, tai dėl techninių sutrikimų to padaryti negalėtų[1].

2025 m. gegužės 16 d. bendrovė pašalino techninį gedimą ir tą pačią dieną pareiškėją informavo, kad jis galintis atlikti sandorius su savo sąskaitoje turimais CFD. Pareiškėjas 2025 m. birželio 25 d. iš savo sąskaitos inicijavo 1 000 vnt. CFD pardavimą bei 2025 m. liepos 7 d. likusių 5 300 vnt. pardavimą

2025 m. liepos 9 d. pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką, prašydamas rekomenduoti bendrovei atlyginti jo patirtus 35 000 JAV dolerių nuostolius, kuriuos pareiškėjas teigė patyręs dėl to, kad dėl bendrovės techninės klaidos 36 valandas negalėjo naudotis savo sąskaita ir atlikti sandorių su savo turimais CFD. Lietuvos bankas, atsižvelgdamas į tai, kad pareiškėjas, prieš kreipdamasis į Lietuvos banką, nesikreipė į bendrovę, persiuntė pareiškėjo kreipimąsi bendrovei ir pasiūlė pateikti atsakymą pareiškėjui dėl jo reikalavimo pagrįstumo.

Bendrovei nesutikus tenkinti pareiškėjo reikalavimo, pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi pareiškėjas paaiškino, kad 2025 m. gegužės 15–16 d. susidūrė su techninėmis bendrovės prekybos platformos problemomis, dėl kurių negalėjo inicijuoti jokių sandorių su jo bendrovės sąskaitoje turimais CFD ir tinkamai reaguoti į finansų rinkos pokyčius. Pareiškėjas teigia, kad dėl tokių bendrovės neteisėtų veiksmų patyrė 35 000 JAV dolerių nuostolius[2].

Pareiškėjas prašė rekomenduoti bendrovei atšaukti visus su CFD laikotarpiu nuo 2025 m. gegužės 15 d. iki 2025 m. liepos 2 d. įvykdytus sandorius, kompensuoti pareiškėjo dėl bendrovės neteisėtų veiksmų patirtus nuostolius – 35 000 JAV dolerių bei atlyginti pareiškėjo patirtą neturtinę žalą[3]. Pareiškėjas plačiau nedetalizavo aplinkybių dėl neturtinės žalos.

Bendrovė Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime nesutiko su pareiškėjo reikalavimu ir

---

[1] Pareiškėjo ir bendrovės susirašinėjimas: „Hi, I have a problem. Right now, I have some short positions with the De Wave system that I can't liquidate due to some problem because they're giving me an error. I don't want to liquidate them yet. But it won't let me access them."

[2] „During May 15-16, 2025, I experienced a severe technical failure on the Revolut platform that prevented me from accessing and closing my short positions in D Wave Quantum Inc (QBTS:CFD) CFDs. This technical problem persisted for approximately 36 hours. During this critical period, my inability to execute stop-loss orders and properly manage my positions left me completely exposed to adverse market movements. Losses accumulated without any ability to mitigate them, resulting in losses exceeding $35,000."

[3] „Cancel all CFD contracts executed between May 15 and July 2, 2025, as they were affected by the initial technical failure Full reimbursement of losses incurred (exceeding $35,000) caused by the inability to close positions during the technical outage Refund of all trading fees paid for a service that failed to function Compensation for additional emotional and financial damages."

prašė jį atmesti. Bendrovė paaiškino, kad pareiškėjo galimybė prekiauti CFD buvo atkurta 2025 m. gegužės 16 d. ir tą pačią dieną pareiškėjas apie tai buvo informuotas, tačiau pareiškėjas sandorius dėl savo sąskaitoje turimų CFD inicijavo tik 2025 m. birželio 25 d. ir 2025 m. liepos 7 d., t. y. beveik po mėnesio po to, kai techniniai nesklandumai bendrovės platformoje buvo pašalinti. Todėl, bendrovės teigimu, pareiškėjo patirti nuostoliai nėra tiesiogiai susiję su bendrovės platformos laikinu neveikimu, nes pareiškėjas, turėdamas galimybę naudotis savo sąskaita bei sudaryti sandorius turimų CFD, pats sąmoningai pasirinko jų nesudaryti.

Bendrovės teigimu, nėra priežastinio ryšio tarp pareiškėjo patirtų nuostolių ir bendrovės prekybos platformos techninių nesklandumų, todėl bendrovei nekyla civilinė atsakomybė už pareiškėjo patirtus nuostolius. Bendrovės nuomone, pareiškėjas nuostolių patyrė nepasiteisinus rizikai į labai aukštos investicinės rizikos finansinius instrumentus. Papildomai bendrovė pažymėjo, kad kaip geros valios ženklą už patirtus nepatogumus pareiškėjui pervedė 500 Eur.

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.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, iš esmės šalių ginčas kilo dėl sutartinės civilinės atsakomybės taikymo bendrovei, nes, pareiškėjo teigimu, dėl bendrovės neteisėtų veiksmų – techninio bendrovės platformos sutrikimo, pareiškėjas negalėjo vykdyti sandorių su savo turimais CFD, dėl to patyrė 35 000 JAV dolerių turtinių nuostolių bei neturtinę žalą dėl patirto streso bei emocinių išgyvenimų.

Bendrovė teigia, kad bendrovės prekybos platformos techniniai sutrikimai, dėl kurių pareiškėjas negalėjo naudotis savo sąskaita, neturėjo įtakos pareiškėjo patirtiems nuostoliams, nes pareiškėjas sandorius su savo turimais CFD pateikė vykdyti praėjus mėnesiui po to, kai bendrovė pašalino techninius sutrikimus ir atkūrė pareiškėjo galimybę naudotis savo sąskaita. Bendrovės teigimu, nėra priežastinio ryšio tarp bendrovės prekybos platformos techninio sutrikimo ir pareiškėjo patirtų nuostolių, todėl bendrovei nekyla civilinė atsakomybė už pareiškėjo patirtus nuostolius.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu būtina nustatyti: 1) ar egzistuoja sąlygos bendrovės civilinei atsakomybei už pareiškėjo patirtus nuostolius kilti; 2) ar bendrovė privalo atlyginti neturtinę žalą.

1. Dėl bendrovės civilinės atsakomybės už pareiškėjo patirtus turtinius nuostolius sąlygų.

Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso 6.245 straipsnio 1 dalyje apibrėžiama, kad civilinė atsakomybė – tai turtinė prievolė, kurios viena šalis turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas, o kita šalis privalo atlyginti padarytus nuostolius (žalą) ar sumokėti netesybas. Civilinė atsakomybė atsiranda esant asmens, įpareigoto atlikti atitinkamus veiksmus ar nuo jų susilaikyti, neteisėtiems veiksmams ar neveikimui, kaltei dėl šių neteisėtų veiksmų padarymo ar neveikimo, žalai ir priežastiniam ryšiui tarp veiksmų ar neveikimo ir atsiradusios žalos (Civilinio kodekso 6.246–6.249 straipsniai). Kasacinis teismas savo praktikoje ne kartą yra pažymėjęs, kad sutartinei civilinei atsakomybei žalos (įskaitant negautas pajamas) atlyginimo forma (Civilinio kodekso 6.245 straipsnio 3 dalis, 6.256 straipsnis) taikyti nepakanka sutarties neįvykdymo (pažeidimo) fakto – šio teisių gynimo būdo taikymas sietinas su dar trimis sąlygomis – žala (Civilinio kodekso 6.249 straipsnis), priežastiniu neteisėtų veiksmų (sutarties pažeidimo) ir žalos ryšiu (Civilinio kodekso 6.247 straipsnis) ir skolininko kalte (Civilinio kodekso 6.248 straipsnis). Sutartinei civilinei atsakomybei taikyti yra būtinas šių sąlygų visetas – bent vienos sąlygos nebuvimas eliminuoja civilinės atsakomybės taikymo galimybę (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-144-915/2018, 31 punktas).

Pareiškėjas teigia, kad dėl bendrovės neteisėtų veiksmų – techninės klaidos, dėl kurios pareiškėjas 2025 m. gegužės 15 d. bei 2025 m. gegužės 16 d. negalėjo naudotis savo sąskaita, patyrė nuostolių – 35 000 JAV dolerių.

Civilinio kodekso 6.247 straipsnyje nurodoma, kad atlyginami tik tie nuostoliai, kurie susiję su veiksmais (veikimu, neveikimu), nulėmusiais skolininko civilinę atsakomybę tokiu būdu, kad

nuostoliai pagal jų ir civilinės atsakomybės prigimtį gali būti laikomi skolininko veiksmų (veikimo, neveikimo) rezultatu.

Ginčo byloje nustatyta, kad 2025 m. gegužės 15 d. pareiškėjas kreipėsi į bendrovę, nurodydamas, kad savo prekybos sąskaitoje negali matyti informacijos apie savo turimus vertybinius popierius, bei nurodė, kad negalėtų su jais atlikti jokių veiksmų, jeigu norėtų tą padaryti. Bendrovė pripažino, kad jos prekybos platformoje buvo įvykęs techninis gedimas, jį bendrovė pašalino 2025 m. gegužės 16 d.

Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, bendrovė pareiškėją apie tai, kad techniniai gedimai yra pašalinti, o pareiškėjas gali naudotis bendrovės platforma, informavo 2025 m. gegužės 16 d. Tačiau, Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, pareiškėjas tik praėjus daugiau nei mėnesiui po to, kai buvo pašalinti prekybos platformos techniniai nesklandumai, 2025 m. birželio 25 d. ir 2025 m. liepos 7 d. inicijavo sandorių dėl savo turimų CFD sudarymą.

Svarbu pažymėti, kad Lietuvos bankui pateiktame bendrovės ir pareiškėjo susirašinėjime 2025 m. gegužės 15-16 d. pareiškėjas bendrovei keletą kartų nurodė neketinantis šiuo metu atlikti jokių sandorių su jo sąskaitoje turimais CFD, tačiau teigė, kad, jeigu norėtų, to padaryti negalėtų[4].

Taigi, įvertinus pirmiau ginčo byloje nustatytas aplinkybes, galima daryti išvadą, kad pareiškėjas 2025 m. gegužės 15-16 d., t. y. laikotarpiu, kai dėl bendrovės techninių sutrikimų neveikė bendrovės prekybos platforma, bendrovei nebuvo išreiškęs realaus ketinimo sudaryti sandorius dėl savo sąskaitoje turimų CFD, priešingai, jis teigė nenorintis atlikti jokių sandorių. Bendrovės Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėjas sandorių su savo sąskaitoje turimais CFD sudarymą inicijavo tik 2025 m. birželio 25 d. ir 2025 m. liepos 7 d. Iš ginčo byloje surinktų duomenų galima teigti, kad pareiškėjas nuostolius, kuriuos prašo bendrovės atlyginti, patyrė ne dėl to, kad 2025 m. gegužės 15-16 d. negalėjo naudotis savo sąskaita, o dėl rizikos, susijusios su CFD kaip itin aukštos rizikos finansiniu instrumentu.

Bendrovės klientams taikomų Paslaugų, finansinių priemonių ir rizikos aprašymo III dalies 4 skirsnio 8 poskyryje, pareiškėjas patvirtino, kad su šiuo aprašymu susipažino, detalizuojama pagrindinė CFD sandoriams būdinga rizika: *„Kadangi CFD yra finansinio sverto produktai, jie kelia didesnę riziką jūsų kapitalui, palyginti su kitais finansiniais produktais, ir dėl to galite prarasti visą investuotą kapitalą. Net nedideli kainų pokyčiai gali turėti didelės įtakos jūsų pozicijos vertei, o tai gali sukelti nuostolių, jei rinka pajudės jūsų pozicijai nepalankia linkme. Kuo didesnis svertas, susijęs su CFD sandoriu, tuo didesnė rizika. CFD vertė gali padidėti arba sumažėti priklausomai nuo rinkos sąlygų, o potencialus pelnas turėtų būti vertinamas atsižvelgiant į didelius nuostolius, kurie gali atsirasti per labai trumpą laikotarpį investuojant į CFD.*"

Bendrovės Lietuvos bankui pateiktais duomenimis, pareiškėjas, prieš atidarydamas sąskaitą bendrovėje, patvirtino, kad susipažino su Finansinių susitarimų dėl skirtumų sąlygomis (toliau – CFD sąlygos). Minėtų sąlygų 21 punkte nurodoma, kad *„nors mes naudosime visas pagrįstas atsargumo priemones ir įgūdžius, kad mūsų CFD prekybos platforma ir jos funkcijos, mūsų CFD prekybos paslaugos, svetainė ir „Revolut App" būtų prieinami, kai to reikia jums, mes negalime garantuoti, kad mūsų „Revolut" programėlė ir (arba) CFD prekybos platforma bus prieinama visą laiką. Mes taip pat negalime garantuoti, kad jie veiks be pertrūkių, be klaidų, arba atitiks jūsų individualius reikalavimus ar bus suderinami su jūsų aparatine ar programine įranga. Jei kyla techninių problemų, gali būti atvejų, kai negalite atidaryti ar uždaryti savo CFD sandorių ir (arba) stebėti savo atvirų pozicijų. Mes neprisiimame atsakomybės už bet kokius nuostolius, žalą, sąnaudas ar kitas išlaidas, atsirandančias dėl to, kad mūsų CFD prekybos platforma yra neprieinama dėl techninių problemų ar kitaip, išskyrus atvejus, kai tokie nuostoliai, žala, sąnaudos ar kitos išlaidos yra tiesioginis mūsų sukčiavimo, tyčinio veiksmo ar didelio aplaidumo rezultatas.*"

CFD sąlygų 1 punkte reglamentuojama, kad *„Mes neatsakome už nuostolius, kuriuos patiriate dėl CFD sandorio sudarymo. Sutikdami ir priimdami šias CFD prekybos sąlygas, patvirtinate, kad prieš naudodamiesi mūsų investicinėmis paslaugomis visiškai suprantate riziką, susijusią su CFD prekyba, ir (arba) siekėte nepriklausomų investicijų, finansinių, teisinių, mokesčių ir kitų būtinų profesionalių patarimų.*"

Priežastinis ryšys yra būtina sutartinės civilinės atsakomybės sąlyga, t. y. nenustačius, kad patirti nuostoliai yra bendrovės veiksmų (neveikimo) rezultatas, nėra pagrindo bendrovės sutartinei civilinei atsakomybei kilti ir pagrindo patirtai žalai atlyginti. Nagrinėjamu atveju

[4] „I don't want to liquidate them yet. But it won't let me access them; But I can't close them when I need to do it; Because I don't want to close it."

nenustačius priežastinio ryšio tarp pareiškėjo patirtų nuostolių bei bendrovės veiksmų (neveikimo), darytina išvada, kad nėra pagrindo bendrovės civilinei atsakomybei už pareiškėjo patirtus nuostolius kilti, o pareiškėjo reikalavimas atlyginti 35 000 JAV dolerių yra atmestinas.

2. Dėl bendrovės pareigos atlyginti neturtinę žalą.

Pareiškėjas nurodė, kad dėl bendrovės neteisėtų veiksmų patyrė neturtinę žalą, kurią įvardijo kaip stresą ir patirtus emocinius išgyvenimus. Tačiau pareiškėjas nepateikė nei patirtos žalos faktą patvirtinančių duomenų, nei įvardijo pačios patirtos žalos dydį. Pareiškėjo deklaratyvūs teiginiai, kad jis dėl bendrovės veiksmų patyrė emocinę žalą ir išgyvenimus, 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 nepateikė nei patirtos žalos faktą, nei jos dydį leidžiančių įvertinti duomenų. 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 nustatyta sąlygų, būtinų bendrovės civilinei atsakomybei už pareiškėjo patirtą neturtinę žalą kilti, todėl darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas bendrovei 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 argumentą[5].

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. 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.

[5] 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.

Direktorius Arūnas Raišutis