LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL X. X. IR BANKO *AKCIJU SABIEDRIBA* „CITADELE BANKA" GINČO NAGRINĖJIMO

2026-03-09 Nr. 429-66
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp jo ir banko *Akciju Sabiedriba* „Citadele banka", Lietuvoje veikiančio per įsteigtą filialą, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas ir bankas yra sudarę mokėjimo paslaugų teikimo sutartis, kurių pagrindu pareiškėjui buvo išduota tarptautinės kortelių organizacijos *Visa* (toliau – *Visa* organizacija) prekės ženklo mokėjimo kortelė (toliau – Kortelė) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. rugpjūčio 25 d. pareiškėjas pareikalavo banko atlyginti jam 515,41 Eur dydžio nuostolius, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas nurodė, kad Ispanijoje automobilių nuomos bendrovė, su kuria buvo iš anksto sudaręs nuomos sutartį, atsisakė išnuomoti jam automobilį, nes, bendrovės vertinimu, Kortelė yra išduota Latvijoje, todėl Kortelės išdavimo valstybė nesutapo su pareiškėjo vairuotojo pažymėjimo išdavimo valstybe (Lietuva), kaip to reikalavo nuomos sąlygos. Dėl to pareiškėjas buvo priverstas išsinuomoti automobilį iš kitos bendrovės už gerokai didesnę kainą. Pareiškėjas reikalavo, kad bankas atlygintų jam nuostolius, kuriuos sudarė 499,18 Eur nuomos kainų skirtumas, ir atsisakiusiai išnuomoti automobilį bendrovei sumokėti 16,23 Eur. Pareiškėjo teigimu, bankas nepagrįstai nurodo, jog Kortelė yra išduota Lietuvoje, nes internete įvedus pirmus šešis Kortelės numerio skaitmenis rodoma, kad ji išduota Latvijoje.

Atsiliepime bankas nurodė, kad nesutinka su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas paaiškino, kad Kortelė, priešingai, nei teigia pareiškėjas, yra išduota Lietuvoje, ir pateikė tai patvirtinančio *Visa* organizacijos rašto kopiją. Bankas teigia neatsakantis už trečiųjų šalių sprendimus nepriimti Kortelės ar dėl tokių sprendimų kilusius pareiškėjo nuostolius, todėl neturi pareigos tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

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.

Šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo atlyginti pareiškėjui nuostolius (515,41 Eur) pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. 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.

Kaip matyti, pareiškėjo reikalavimas bankui yra susijęs su galimu sutartinės civilinės atsakomybės bankui taikymu.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjo reikalavimo pagrįstumo, būtina nustatyti, ar nagrinėjamu atveju yra pagrindas taikyti bankui sutartinę civilinę atsakomybę už

pareiškėjo nurodytų nuostolių atsiradimą.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.245 straipsnio 3 dalimi, sutartinė civilinė atsakomybė yra turtinė prievolė, kuri atsiranda dėl to, kad neįvykdoma ar netinkamai įvykdoma sutartis, kurios viena šalis turi teisę reikalauti nuostolių atlyginimo ar netesybų (sumokėti baudą, delspinigius), o kita šalis privalo atlyginti dėl sutarties neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo padarytus nuostolius arba sumokėti netesybas (baudą, delspinigius).

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas savo praktikoje yra ne kartą pažymėjęs, kad sutartinei civilinei atsakomybei žalos (įskaitant negautas pajamas) atlyginimo forma (CK 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 (CK 6.249 straipsnis), priežastiniu neteisėtų veiksmų (sutarties pažeidimo) ir žalos ryšiu (CK 6.247 straipsnis) ir skolininko kalte (CK 6.248 straipsnis). Sutartinei civilinei atsakomybei taikyti yra būtinas šių sąlygų visetas – bent vienos sąlygos nebuvimas eliminuoja civilinės atsakomybės taikymo galimybę[1].

Kaip matyti, pareiškėjas banko sutartinę civilinę atsakomybę sieja su tuo, kad, jo įsitikinimu, Kortelė yra išduota Latvijoje, o bankas šios aplinkybės tinkamai neatskleidė. Pareiškėjo teigimu, dėl to jis neatitiko automobilio nuomos sąlygų, negavo užsakytų paslaugų ir patyrė reikalaujamus atlyginti nuostolius.

Pareiškėjas taip pat teigė, kad internete, įvedus pirmuosius šešis Kortelės numerio skaitmenis, matyti, jog Kortelė yra išduota Latvijoje, tačiau nepateikė nei šią informaciją patvirtinančių duomenų, nei jos šaltinio.

Pažymėtina, kad pirmieji šeši mokėjimo kortelės numerio skaitmenys (toliau – BIN kodas) yra duomenys, pagal kuriuos identifikuojama tarptautinė kortelių organizacija, atitinkamas mokėjimo kortelės tipas ar produktas, mokėjimo kortelės leidėjas ir tarptautinės kortelių organizacijos duomenų bazėse nurodoma su Kortelės leidėju siejama jo registracijos valstybė.

Nagrinėjamu atveju Kortelėje nurodytas BIN kodas yra 420845. Patikrinus šiuos skaitmenis keliose skirtingose interneto svetainėse[2], siūlančiose nemokamas BIN kodo patikros paslaugas, matyti, kad jose kaip su Kortelės leidėju siejama registracijos valstybė nurodoma Lietuva.

Konkretų BIN kodą mokėjimo kortelės leidėjui priskiria atitinkama tarptautinė kortelių organizacija pagal savo veiklos taisykles, todėl, sprendžiant, su kuria valstybe siejama konkreti mokėjimo kortelė ar jos išdavimas, esminiai yra paties Kortelės leidėjo ir (ar) tarptautinės kortelių organizacijos oficialūs duomenys, o ne trečiųjų šalių pateikiama informacija.

Remiantis bylos duomenimis, iki pareiškėjo kreipimosi į Lietuvos banką bankas buvo jam paaiškinęs, kad Kortelės išdavimo valstybė yra Lietuva, nes ją išdavė Lietuvoje įsteigtas banko filialas, tačiau pareiškėjas, sprendžiant iš jo kreipimesi į Lietuvos banką nurodytų aplinkybių, šia informacija nepatikėjo.

Ginčo nagrinėjimo metu bankas pakartotinai patvirtino Lietuvos bankui, kad Kortelė buvo išduota Lietuvoje. Bankas taip pat pateikė 2025 m. gruodžio 17 d. *Visa* organizacijos rašto kopiją. Šiame rašte patvirtinama, kad Kortelė yra registruota ir išduota Lietuvoje, o Kortelėje nurodytas BIN kodas patenka į Lietuvoje išduodamoms kortelėms priskirtą BIN kodo intervalą. Taigi, objektyvaus pagrindo laikyti pareiškėjo, automobilių nuomos bendrovės ir (ar) kitų šaltinių, kuriais pareiškėjas remiasi, teiginius, jog Kortelė išduota Latvijoje, pagrįstais nėra.

Vien tai, kad automobilių nuomos bendrovė, taikydama savo pačios individualiai nustatytas sąlygas, nepriėmė Kortelės, klaidingai nusprendė, jog Kortelė yra išduota ne Lietuvoje, ir (ar) atsisakė išnuomoti pareiškėjui automobilį, savaime nereiškia, kad bankas pažeidė su pareiškėju sudarytas sutartis ir (ar) yra atlikęs kokius nors neteisėtus veiksmus.

Byloje neturima duomenų, kad Kortelė ar jos išdavimo sąlygos galėtų neatitikti Mokėjimų įstatyme ir (ar) kituose bankui taikomuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų ar ginčo šalių iš anksto sutartų sąlygų.

Aplinkybių, kad bankas būtų pateikęs pareiškėjui neteisingą ar klaidinančią informaciją apie Kortelę, jos išdavimo ar naudojimo sąlygas, nenustatyta.

Taip pat nenustatyta, kad bankas būtų garantavęs pareiškėjui, jog visos trečiosios šalys ir (ar) visais atvejais priims Kortelę kaip joms tinkamą atsiskaitymo priemonę. Priešingai, banko interneto svetainėje[3] skelbiamų Kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklių, kurios laikomos neatskiriama ginčo šalių sutartinių santykių dalimi, 8.7 papunktyje, be kita ko, nurodyta, kad bankas neprisiima atsakomybės už trečiosios šalies atsisakymą priimti banko išduotą mokėjimo

[1] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-144-915/2018.

[2] Pvz., https://binlist.net/, https://bincheck.io/, https://bininsight.com/, https://www.bincodes.com/. Šios interneto svetainės nurodytos tik kaip atsitiktine tvarka rasti pavyzdžiai, siekiant patikrinti, kokia informacija pagal Kortelėje nurodytą BIN kodą yra viešai prieinama internete, bet neatliekant išsamios šiose ar visose panašiose svetainėse pateikiamų duomenų analizės.

[3] https://www.citadele.lt/lt/useful/terms-private/.

kortelę, taip pat už galimus nuostolius, kai mokėjimo kortele negalima pasinaudoti dėl aplinkybių, kurių bankas negali kontroliuoti.

Kaip nurodyta pirmiau, sutartinė civilinė atsakomybė gali būti taikoma tik tuo atveju, jei nustatomos visos trys šios atsakomybės sąlygos. Nenustačius banko veiksmų neteisėtumo, t. y. vienos iš privalomų sutartinės civilinės atsakomybės sąlygų, nagrinėjamu atveju nebelieka būtinybės ir tikslingumo detaliau analizuoti kitų dviejų šios atsakomybės sąlygų – žalos ir priežastinio ryšio.

Nesant teisinio pagrindo taikyti bankui sutartinę civilinę atsakomybę, atitinkamai nėra pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstu ir jį tenkinti, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko 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 ir (arba) teiginį[4].

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 įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio 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

[4] 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.