



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR BANKO „SWEDBANK“, AB, GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-04-28 Nr. 429-139
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp jo ir banko „Swedbank“, AB, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

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

2025 m. rugsėjo 29 d. pareiškėjas pareikalavo banko atlyginti jam 350 Eur dydžio nuostolius, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Jis nurodė, kad 2025 m. rugsėjo 21 d. apie 22 val. Ispanijoje bandė Kortele sumokėti 1 150 Eur automobilio nuomos užstatą, tačiau mokėjimo operacija, nors ir bandyta inicijuoti kelis kartus skirtinguose tos pačios automobilių nuomos bendrovės (toliau – Nuomotoja) kortelių terminaluose, nepavyko. Dėl to pareiškėjas buvo priverstas įsigyti Nuomotojos nurodytą papildomą draudimą ir patyrė 350 Eur išlaidų. Pareiškėjas pažymėjo, kad ėmėsi papildomų veiksmų (tikrino lėšų likutį, limitus, bandė susisiekti su banku), tačiau neturėjo kitos išeities, kaip tik patirti papildomas išlaidas. Jis taip pat nurodė, kad kartu su juo keliavusiems asmenims analogiškais mokėjimo kortelėmis pavyko sumokėti nuomos užstatą. Pareiškėjas mano, kad aprašyta situacija susiklostė dėl banko neužtikrintų atsiskaitymo Kortele galimybių, todėl reikalauja atlyginti 350 Eur nuostolius.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu. Bankas nurodė, kad 2025 m. rugsėjo 21 d. Kortelė ir banko mokėjimo kortelių sistemos veikė be sutrikimų, o jokių bandymų inicijuoti 1 150 Eur mokėjimo operaciją Kortele *Mastercard* organizacijos sistemoje tą dieną nebuvo fiksuota. Banko teigimu, nuomos užstato sumokėjimas Kortele galėjo nepavykti dėl Nuomotojos ar jos mokėjimo paslaugų teikėjo veiksmų, už kuriuos bankas neatsako.

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 (350 Eur) pagrįstumo.

Ginčas kilo iš pareiškėjo ir banką siejančių sutartinių mokėjimo paslaugų teikimo santykių. 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, atsirandanti 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 galimybę¹.

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas banko sutartinę civilinę atsakomybę sieja su tuo, kad jam 2025 m. rugsėjo 21 d. nepavyko Korteile sumokėti Nuomotojai automobilio nuomos užstato ir dėl to jam teko patirti reikalaujamus atlyginti nuostolius, t. y. išlaidas, susijusias su Nuomotojos pareikalautomis įsigyti draudimo paslaugomis. Pareiškėjo įsitikinimu, norėta atlikti mokėjimo operacija nepavyko dėl nuo banko priklausančių aplinkybių, todėl bankas turi atlyginti pareiškėjo patirtus nuostolius. Pareiškėjas reikalavimą bankui grindė savo paaiškinimais bei, pareiškėjo teigimu, su ginčui aktualia situacija susijusiu vaizdo įrašu.

Bankas teigė, kad minėtą dieną Kortelė veikė tinkamai ir banke nebuvo jokių techninių sutrikimų ir (ar) kitų trukdžių, galėjusių turėti neigiamos įtakos pareiškėjo nurodytam atsiskaitymui. Bankas taip pat nurodė, kad duomenų apie kokius nors bandymus tą dieną Korteile atlikti mokėjimo operacijas, atitinkančias nuomos užstato dydį, per *Mastercard* organizacijos sistemą nebuvo gauta.

Remiantis bylos duomenimis, pareiškėjas 2025 rugsėjo 21 d. iki jo minimų bandymų sumokėti nuomos užstatą ir po jų sėkmingai ta pačia Korteile atliko keletą kitų mokėjimo operacijų skirtingų prekybininkų kortelių terminaluose, įskaitant 350 Eur mokėjimo operaciją Nuomotojos kortelių terminale. Taigi, objektyvaus pagrindo manyti, kad Kortelė neveikė ir (ar) atsiskaitymo ja galimybės buvo kaip nors apribotos, Lietuvos bankas neturi.

Pasisakydamas dėl pareiškėjo pateikto vaizdo įrašo, kuriame, kaip jis teigė, užfiksuotas vienas iš nesėkmingų bandymų Korteile sumokėti nuomos užstatą Nuomotojos kortelių terminale, bankas pažymėjo, kad iš šio įrašo nėra galimybės nustatyti tikslų nepavykusios mokėjimo operacijos priežasčių, nes įrašė nesimato, kokia konkreiti mokėjimo funkcija buvo pasirinkta ir (ar) kokie duomenys buvo suvesti Nuomotojos kortelių terminale iki faktinio Kortelės panaudojimo šiame terminale.

Atsižvelgdamas į vaizdo įrašė užfiksuotą Nuomotojos kortelių terminale parodytą klaidos tekstą „Operacija atmesta. Operacija nerasta, patikrinkite įvestą kodą“², bankas nurodė manęs, kad tokia klaida galėtų reikšti Nuomotojos bandymą ieškoti anksčiau atliktos išankstinės autorizacijos su ta pačia Korteile, nors faktiškai tokia nebuvo atlikta, arba neteisingai Nuomotojos kortelių terminale suvestus duomenis.

Bankas papildomai atkreipė dėmesį, kad viešai internete prieinamoje informacijoje³ apie Nuomotoją vyrauja neigiami atsiliepimai, kuriuose asmenys skundžiasi Nuomotojos taikomais papildomais mokesčiais, agresyviu papildomų paslaugų siūlymu ir galimais nesąžiningais veiklos aspektais, įskaitant situacijas, panašias į pareiškėjui nutikusį atvejį, kai, nepavykus mokėjimo korteile sumokėti nuomos užstato ir (ar) dėl kitų priežasčių, asmenys buvo priversti įsigyti iš Nuomotojos papildomas draudimo paslaugas ir (ar) patirti kitų išlaidų.

Vien subjektyvūs pareiškėjo teiginiai, kad jam Nuomotojos kortelių terminale nepavyko Korteile atlikti kokios nors mokėjimo operacijos dėl nuo banko priklausančių aplinkybių, nesant kitų tai galinčių patvirtinti objektyvių įrodymų, nėra pakankami pagrįsti neteisėtų banko veiksmų (neveikimo) aplinkybės.

Šiuo atveju byloje neturima objektyvių duomenų, kurie leistų teigti, kad pareiškėjo nurodyti (minimi) bandymai atsiskaityti Korteile Nuomotojos kortelių terminale (-uose) nepavyko dėl banko kaltės ir (ar) kitų nuo banko priklausančių priežasčių. Priešingai, banko nurodyta aplinkybė, kad *Mastercard* organizacijos sistemoje nefiksuoti tokio pobūdžio atsiskaitymo bandymai, t. y. kad pareiškėjo minimos Korteile kelis kartus bandytos Nuomotojai atlikti su

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

² Isp. „Operacion denegada. Operacion no encontrada, revisa el código introducido“.

³ Pvz., [Wheego Rent A Car \(2026\) - All You SHOULD Know Before Going \(with Reviews\)](#).

nuomos užstatu susijusios mokėjimo operacijos net nepasiekė *Mastercard* organizacijos sistemos, leidžia daryti išvadą, kad pareiškėjo aprašytoje situacijoje yra labiau tikėtina, jog mokėjimo operacijos (-ų) inicijavimas galėjo nutrūkti Nuomotojos, įskaitant jos naudotą (-us) kortelių terminalą (-us), ir (ar) Nuomotojai mokėjimo paslaugas teikiančios finansų įstaigos lygmeniu, t. y. dėl nuo Nuomotojos ir (ar) jai atitinkamas mokėjimo paslaugas teikiančios finansų įstaigos priklausančių aplinkybių.

Įrodymų pakankamumo taisyklė civiliniame procese grindžiama vadinamąja tikėtinumo taisykle (tikimybių pusiausvyros principu). Kasacinio teismo jurisprudencijoje ne kartą pažymėta, kad įrodinėjimas civiliniame procese turi savo specifiką, – nenustatyta, kad išvadą apie tam tikrų faktų buvimą galima daryti tik tada, kai dėl jų egzistavimo absoliučiai nėra abejonių; išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus⁴.

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 būtinių ir tikslingumo detaliau analizuoti kitų dviejų šios atsakomybės sąlygų – žalos ir priežastinio ryšio.

Nesant objektyvaus teisinio pagrindo taikyti bankui sutartinę civilinę atsakomybę, 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) teiginį⁵.

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 Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2008; 2009 m. kovo 16 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-101/2009 ir kt.

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.