



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-06-23 Nr. 429-216
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo pareiškėjas prašė išnagrinėti tarp jo ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas) kilusį ginčą.

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti (atlyginti) pareiškėjai neautorizuotų mokėjimo operacijų, iniciuotų mokėjimo kortele, sumą. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad pareiškėjos (mokėtojos) veiksmai su savo mokėjimo priemone pasireiškė dideliu aplaidumu, tačiau nustatyta, kad bankas taip pat netinkamai vykdė operacijų rizikos stebėseną. Įvertinus, kad nuostoliai dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsirado dėl abiejų ginčo šalių kaltės, atsakomybė už nuostolius dalijama lygiomis dalimis kiekvienai ginčo šaliai po 50 procentų, todėl pareiškėjos reikalavimas tenkintinas iš dalies.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2025 m. spalio 21 d. pareiškėjas kreipėsi į banką su pretenzija, kad bankas nutraukė svarų sterlingų tiesioginio debeto paslaugos teikimą ir apie tai pareiškėjo tinkamai neinformavo. Pareiškėjas prašė, kad bankas atnaujintų paslaugos teikimą ir atlygintų dėl to pareiškėjo patirtus nuostolius – 2 153 GBP.

Bankas atsisakė tenkinti pareiškėjo prašymą ir pareiškėjui paaiškino, kad nutraukė GBP tiesioginio debeto Europos Sąjungos klientams paslaugos teikimą visam laikui.

Pareiškėjas nesutiko su banko sprendimu, todėl kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo.

Ginčo šalių reikalavimai

1. Atlyginti 3 153 GPB neturtinę žalą;
2. Atnaujinti tiesioginio debeto GPB paslaugos teikimą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Kreipimesi pareiškėjas teigė, kad bankas jo tinkamai neinformavo apie paslaugos teikimo nutraukimą, dėl to jis patyrė 2 153 GBP nuostolį, kurį jis įvardijo kaip jo sugaištą laiką, bei 1 000 GBP nuostolį, kurį jis įvardijo kaip patirtą stresą, administracines išlaidas.

Bankas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime teigė, kad banko Privatiems klientams taikomų sąlygų (toliau – Sąlygos) dalyje „*Direct Debits*“ nustatyta, kad: „*Priklausomai nuo to, kur gyvenate, jums gali būti suteikta galimybė iš savo sąskaitos mokėti tiesioginio debeto mokėjimus eurai į banko sąskaitas, esančias Bendroje mokėjimų eurai erdvėje (kuria sudaro visos Europos ekonominės erdvės šalys bei Šveicarija, Monakas ir San Marinas), vadinamus SEPA tiesioginiu debetu. Jūs galite: apriboti tiesioginio debeto sumą arba tai, kaip dažnai jis mokamas iš jūsų sąskaitos (arba abu); atšaukti iš jūsų sąskaitos mokamus tiesioginio debeto mokėjimus; ir pasirinkti leisti tiesioginio debeto mokėjimus tik tam tikriems asmenims. Tai*

¹ Santraukoje pateikiamas tik trumpas nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimas. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamą aplinkybę, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

galite padaryti susisiekę su mumis per „Revolut“ programėlę.“

Bankas paaiškino, kad 2025 m. balandžio 10 d. bankas priėmė sprendimą nutraukti GBP tiesioginio debeto paslaugos teikimą JAV bei ES klientams. Tačiau, banko teigimu, dėl įvykusios žmogiškosios klaidos, pareiškėjas apie šios paslaugos nutraukimą nebuvo informuotas laikantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 15 straipsnio 1 dalies reikalavimo ne vėliau kaip prieš 60 dienų iki pakeitimų įsigaliojimo dienos informuoti klientą apie paslaugos pasikeitimą.

Bankas teigia, kad pripažįsta savo klaidą dėl pareiškėjo tinkamo neinformavimo apie paslaugos teikimo nutraukimą. Siekdamas taikiai išspręsti ginčą, bankas pareiškėjui pasiūlė išmokėti 1 000 GBP kompensaciją, tačiau, pareiškėjui nesutikus su banko pasiūlyta pradine suma, vėliau pasiūlė 1 500 GBP kompensaciją. Papildomai bankas pareiškėjui paaiškino, kad GBP tiesioginio debeto paslauga prieinama *Revolut Ltd* klientams, todėl pareiškėjas norėdamas naudotis šia paslauga turėtų tapti JK rezidentu. Banko teigimu, įvertinus pareiškėjo mokėjimo operacijų GBP valiuta dažnumą, yra pagrindo manyti, kad pareiškėjas reziduoja Jungtinėje Karalystėje, o ne Portugalijoje, kaip bankui nurodė pareiškėjas. Banko teigimu, paprašytas pateikti įrodymus apie leidimą gyventi Portugalijoje, pareiškėjas bankui šio dokumento nepateikė.

Pareiškėjas nesutiko su banko pateiktu pasiūlymu ginčą išspręsti taikiai ir siūloma kompensacijos suma ir prašė, kad bankas atnaujintų GBP tiesioginio debeto paslaugos teikimą.

Dėl pareiškėjo reikalavimo dėl neteisėtų banko veiksmų atlyginti jo patirtą 2 153 GBP žalą, kurią pareiškėjas įvardijo kaip jo sugaištą laiką, bei 1 000 GBP žalą, kurią jis įvardijo kaip patirtą stresą, bei administracines išlaidas, bankas paaiškino, kad pareiškėjas nepateikė jokių įrodymų, kad realiai patyrė prašomą atlyginti žalą, todėl neegzistuoja banko civilinei atsakomybei kilti visos būtinos sąlygos: žala ir priežastinis ryšys tarp žalos ir neteisėtų veiksmų. Nepaisydamas to, bankas pažymėjo, kad siekė su pareiškėju ginčą išspręsti taikiai ir siūlė jam kompensaciją, tačiau pats pareiškėjas nesutiko ginčo išspręsti taikiai ir reikalavo, kad bankas atnaujintų GBP tiesioginio debeto paslaugos teikimą.

Bankas prašė pareiškėjo reikalavimus atmesti kaip nepagrįstus.

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. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, iš esmės šalių ginčas kilo dėl neturtinės žalos atlyginimo bei GBP tiesioginio debeto paslaugos teikimo atnaujinimo. Pareiškėjas teigia, kad dėl to, kad bankas jo tinkamai neinformavo apie GBP tiesioginio debeto paslaugos teikimo nutraukimą, jis patyrė 3 153 GBP neturtinę žalą, ją įvardijo kaip jo patirtą stresą, emocinius išgyvenimus, laiko sąnaudas, prarastą reputaciją ir pan. Taip pat pareiškėjas teigė, kad bankas jam turėtų atnaujinti GBP tiesioginio debeto paslaugos teikimą.

Bankas teigia, kad priėmė sprendimą ES klientams, įskaitant ir pareiškėją, nutraukti GBP tiesioginio debeto paslaugos teikimą, tačiau pripažįsta, kad dėl banko klaidos pareiškėjas apie tai nebuvo tinkamai informuotas. Papildomai bankas paaiškino, kad pareiškėjas nepateikė jokių įrodymų, kad patyrė prašomą atlyginti neturtinę žalą, todėl nėra visų būtinų sąlygų banko civilinei atsakomybei kilti. Nepaisydamas to, bankas pareiškėjui siūlė ginčą išspręsti taikiai ir pareiškėjui išmokėti 1 500 GBP kompensaciją, tačiau pats pareiškėjas nesutiko.

Siekiant išspręsti tarp šalių kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu būtina nustatyti, ar: 1) egzistuoja sąlygos banko civilinei atsakomybei už pareiškėjo prašomą atlyginti neturtinę žalą kilti; 2) ar bankas privalo atnaujinti pareiškėjui GBP tiesioginio debeto paslaugos teikimą.

1. *Dėl banko civilinės atsakomybės už pareiškėjo prašomą atlyginti neturtinę žalą sąlygų.*

Įvertinus pareiškėjo argumentus, kuriais jis grindžia savo reikalavimą bankui, darytina išvada, kad pareiškėjas prašo neturtinės žalos, kurią jis teigė patyręs dėl banko neteisėtų veiksmų – tinkamo neinformavimo apie GBP tiesioginio debeto paslaugos teikimo nutraukimą.

Svarbu pažymėti, kad bankas pripažino savo klaidą, kad pareiškėjo tinkamai neinformavo apie GBP tiesioginio debeto paslaugos teikimo nutraukimą, ir pasiūlė pareiškėjui kilusį ginčą išspręsti taikiai, tačiau pats pareiškėjas su banko pateiktu pasiūlymu nesutiko. Be to, pareiškėjas nepateikė jokių konkrečių ir objektyvių įrodymų, pagrindžiančių jo patirtą neturtinę žalą. Pareiškėjo deklaratyvūs teiginiai, kad jis dėl banko veiksmų patyrė emocinę žalą, išgyvenimus, laiko sąnaudas, prarastą reputaciją ir kt., 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 teigė, kad bankas, jo tinkamai neinformavęs apie paslaugos teikimo nutraukimą, sukėlė emocinių išgyvenimų ir taip pareiškėjui padarė 3 153 GBP 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 pareiškėjas faktiškai patyrė žalą, atitinkančią pareiškėjo reikalavimą.

Atsižvelgiant į pirmiau minėtą informaciją, darytina išvada, kad ginčo byloje nėra nustatytos visos banko civilinei atsakomybei kilti už pareiškėjo patirtą neturtinę žalą sąlygos, todėl darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas bankui atlyginti neturtinę žalą yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

2. *Dėl banko pareigos atnaujinti pareiškėjui GBP tiesioginio debeto paslaugos teikimą.*

Vertinant pareiškėjo reikalavimą bankui atnaujinti GBP tiesioginio debeto paslaugos teikimą pagrįstumą, svarbu pažymėti, kad Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.156 straipsnyje įtvirtintas sutarties laisvės principas. Minėto straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad „šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, taip pat sudaryti ir šio kodekso nenumatytas sutartis, jeigu tai neprieštarauja įstatymams.“ Sutarties laisvės principas, be kita ko, reiškia, kad sutarties šalys turi teisę ne tik sudaryti sutartį, bet ir susitarti dėl jos sąlygų, t. y. sutarties laisvė apima ir laisvę savarankiškai nustatyti jos turinį bei formą. Todėl sutartis gali būti pakeista šalių susitarimu (Civilinio kodekso 6.223 straipsnio 1 dalis) arba vienos iš šalių reikalavimu – teismo sprendimu, jeigu kita sutarties šalis iš esmės pažeidė sutartį, arba kitais sutarties ar įstatymų nustatytais atvejais (Civilinio kodekso 6.223 straipsnio 2 dalis). Sutartiniai santykiai grindžiami sutarties privalomumo ir vykdytinumo principais. Teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Ji įpareigoja atlikti ne tik tai, kas tiesiogiai joje nustatyta, bet ir visa tai, ką lemia sutarties esmė arba įstatymai (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalis). Šalys privalo sutartį vykdyti tinkamai ir sąžiningai, laikantis įstatyme nustatytos pareigos bendradarbiauti ir kooperuotis (Civilinio kodekso 6.189 straipsnio 1 dalis, 6.200 straipsnio 1, 2 dalys).

Remiantis pirmiau nurodytu reglamentavimu bei atsižvelgiant į sutarties laisvės principą, sutarties šalys turi teisę savarankiškai nustatyti sutarties turinį bei jos formą.

Išvada

Kadangi ginčo byloje nėra nustatytos visos banko civilinei atsakomybei kilti už pareiškėjo patirtą neturtinę žalą sąlygos, todėl nėra pagrindo pareiškėjo reikalavimą atlyginti neturtinę žalą laikyti pagrįstu. Taip pat, remiantis sutarties laisvės principu, pareiškėjui galėtų būti teikiama tiesioginio debeto GBP paslauga tik ginčo šalims dėl to sutarus.

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 detalai 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.

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.

Licencijavimo skyriaus vadovė,
pavaduojanti departamento direktorių

Agnė Kazlauskienė

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.