



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

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

2026-08-24 Nr. 429-305
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X. X. (toliau – pareiškėjas) ir *Revolut Bank UAB* (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl pareiškėjo reikalavimo bankui atlyginti 2 500 EUR neturtinę žalą, susijusią su neva neteisėtu banko suteiktos kompensacijos nurašymu, sąskaitos ribojimu bei pareiškėjo patirtais dvasiniais išgyvenimais. Nustatyta, kad bankas pagrįstai nurašė laikinąją kompensaciją po to, kai prekybininkas atliko tiesioginį lėšų grąžinimą, siekdamas išvengti dvigubo lėšų grąžinimo. Byloje nesant duomenų apie neteisėtus banko veiksmus ar pareiškėjo realiai patirtą neturtinę žalą, pareiškėjo reikalavimas yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. kovo 15 d. pareiškėjas banko išduota tarptautinės kortelių organizacijos *Mastercard* (toliau – *Mastercard*) prekės ženklo mokėjimo kortele (toliau – Kortelė) prekybininkui „Wolt“ (toliau – gavėjas arba prekybininkas) atliko 3 033,20 HUF (apie 8,5 EUR) mokėjimą (toliau – ginčijamas mokėjimas).

2026 m. kovo 16 d. pareiškėjas pateikė bankui prašymą inicijuoti lėšų grąžinimo procedūrą (angl. *chargeback*) dėl ginčijamo mokėjimo. Įvertinęs pareiškėjo prašymą, bankas, vadovaudamasis vidinėmis procedūromis dėl mažos vertės operacijų, suteikė pareiškėjui laikinąją 3 033,20 HUF kompensaciją iš savo resursų.

2026 m. kovo 20 d. į pareiškėjo sąskaitą buvo įskaitytas paties prekybininko atliktas tiesioginis lėšų grąžinimas, lygus 3 033,20 HUF. Tą pačią dieną bankas nurašė anksčiau suteiktos laikinosios kompensacijos lėšas iš pareiškėjo sąskaitos, siekdamas išvengti dvigubo lėšų grąžinimo.

2026 m. kovo 20 d. pareiškėjas kreipėsi į banką, reikalaudamas grąžinti banko nurašytą kompensacijos sumą, ir pateikė skundą, į jį bankas atsakė 2026 m. kovo 23 d.

2026 m. balandžio 16 d. Lietuvos bankas persiuntė pareiškėjo skundą bankui. Įvertinęs skundo aplinkybes, bankas 2026 m. gegužės 8 d. pateikė oficialų atsakymą, kuriame nurodė, kad operacijos lėšos buvo nurašytos teisėtai, tačiau pripažino komunikacijos klaidą, kad gal pareiškėjui nebuvo tinkamai paaiškinta apie galimą kompensacijos lėšų nurašymą prekybininkui atlikus tiesioginį grąžinimą. Siekdamas kompensuoti netinkamą komunikaciją, bankas kaip geros valios ženklą (angl. *goodwill gesture*) išmokėjo pareiškėjui papildomą 3 033,20 HUF kompensaciją.

Gavęs galutinį atsakymą pareiškėjas tęsė susirašinėjimą su banko klientų aptarnavimo skyriumi, atsisakė priimti techninius paaiškinimus ir palaipsniui didino savo reikalaujamos kompensacijos sumą, kol galiausiai suformavo 2 500 EUR reikalavimą ir jį nurodė Lietuvos

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

bankui.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėjas prašo įpareigoti banką atlyginti 2 500 EUR neturtinę žalą.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas kreipimesi į Lietuvos banką nurodė, kad banko veiksmai nurašant pirminę kompensaciją buvo neteisėti, dėl jų jis patyrė dvasinius išgyvenimus ir maisto nepriteklių. Pareiškėjo teigimu, bankas pripažino savo kaltę dėl lėšų nurašymo išmokėdamas papildomą geros valios kompensaciją. Be to, pareiškėjas teigia, kad bankas pritaikė funkcinis ribojimus jo sąskaitai, taip apribodamas prieigą prie lėšų.

Bankas su pareiškėjo reikalavimu nesutinka ir prašo jį atmesti. Bankas paaiškino, kad lėšų nurašymas buvo teisėtas ir teisingas, nes, pareiškėjui atgavus lėšas tiesiogiai iš prekybininko, banko suteiktos kompensacijos palikimas būtų lėmęs nepagrįstą dvigubą lėšų gavimą, tai prieštarauja Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.237 straipsnio 1 daliai. Bankas nurodo, kad geros valios kompensacija buvo išmokėta tik dėl netikslios komunikacijos, o ne dėl kaltės ar neteisėtų veiksmų pripažinimo. Be to, banko sistemų duomenys patvirtina, kad pareiškėjo sąskaitai ar kortelėms nebuvo taikyti jokie ribojimai, o pareiškėjas sėkmingai naudojo sąskaita kasdienėms operacijoms, todėl jo teiginiai apie maisto nepriteklių ir sąskaitos blokavimą yra nepagrįsti. Bankas taip pat teigia, kad pareiškėjo reikalavimas atlyginti neturtinę žalą nėra pagrįstas, nes banko civilinei atsakomybei už pareiškėjo neturtinę žalą kilti neegzistuoja nė viena civilinės atsakomybės sąlyga.

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

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, **ar bankas turi pareigą atlyginti pareiškėjui 2 500 EUR neturtinę žalą.***

Dėl lėšų nurašymo teisėtumo pažymėtina, kad lėšų grąžinimo procedūrą reglamentuoja tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų taisyklės, o ne Lietuvos Respublikos ar Europos Sąjungos teisės aktai. Bankas, veikdamas kliento interesais, operatyviai suteikė pareiškėjui laikinąją kompensaciją iš savo resursų. Tačiau 2026 m. kovo 20 d. prekybininkui pačiam atlikus tiesioginį lėšų grąžinimą, kuris buvo sėkmingai įskaitytas į pareiškėjo sąskaitą, pradinės banko suteiktos kompensacijos palikimas būtų lėmęs situaciją, kai pareiškėjas už tą pačią operaciją gauna dvigubą finansinę kompensaciją, todėl nepagrįstai praturtėja. Atsižvelgiant į tai, banko veiksmai nurašant laikinąją kompensaciją buvo teisėti ir pagrįsti, siekiant užkirsti kelią nepagrįstam pareiškėjo dvigubam praturtėjimui.

Pagal CK 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.

Nagrinėjamu atveju byloje nėra nustatyta jokių neteisėtų banko veiksmų. Banko veiksmai nurašant kompensaciją buvo teisėti, o 2026 m. gegužės 8 d. išmokėta papildoma 3 033,20 HUF kompensacija buvo skirta išskirtinai kaip geros valios ženklas dėl komunikacijos netikslumo, o ne kaip kaltės ar neteisėtų veiksmų pripažinimas. Taip pat pareiškėjas nepateikė jokių objektyvių įrodymų, kurie patvirtintų jo dvasinius išgyvenimus, maisto nepriteklių ar pritaikytus sąskaitos ribojimus. Priešingai, iš byloje esančių sąskaitos išrašų matyti, kad pareiškėjas sėkmingai ir netrikdomai naudojosi sąskaita kasdienėms operacijoms atlikti ir jokių funkcinį ribojimų jo sąskaitai taikyta nebuvo, o ginčo suma (3 033,20 HUF, t. y. apie 8,50 EUR) objektyviai negalėjo lemti pareiškėjo maisto nepritekliaus ar kitų sunkių pasekmių.

Nesant nustatyto banko veiksmų neteisėtumo fakto bei pareiškėjui neįrodžius realios neturtinės žalos patyrimo fakto, nėra teisinio pagrindo banko civilinei atsakomybei kilti. Dėl šių priežasčių pareiškėjo reikalavimas atlyginti neturtinę žalą yra nepagrįstas.

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bankui kilo pareiga atlyginti pareiškėjui 2 500 EUR neturtinę žalą, todėl pareiškėjo reikalavimas 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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį².

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 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.

Direktorius

Arūnas Raišutis

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.