



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR BANKO LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-08-18 Nr. 429-295
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjos ir banko *Luminor Bank AS*, veikiančio per skyrių Lietuvoje, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl banko pareigos atlyginti pareiškėjai turtinę ir neturtinę žalą, kurią pareiškėja teigė patyrusi dėl to, kad bankas laiku neįvykdė mokėjimo operacijos. Įvertinus šalių pateiktus paaiškinimus ir įrodymus, nustatyta, kad bankas mokėjimo operaciją įvykdė nepažeisdamas mokėjimo operacijų įvykdymo terminų, todėl nėra pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo atlyginti turtinę ir neturtinę žalą.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Pareiškėja nurodė, kad 2025 m. rugsėjo 22 d. inicijavo 1 250 Eur pervedimą tarp savo sąskaitų, siekdama atsiskaityti už automobilio nuomos draudimą Italijoje, tačiau lėšos į kitą jos sąskaitą buvo įskaitytos tik kitą dieną. Pareiškėjos teigimu, dėl to ji negalėjo pasinaudoti iš anksto rezervuota automobilio nuomos paslauga ir turėjo išsinuomoti kitą automobilį už didesnę kainą, todėl patyrė papildomų išlaidų, kurias prašo kompensuoti.

Pareiškėjos teigimu, 2025 m. rugsėjo 23 d. ji sumokėjo 269 Eur naujo automobilio nuomos mokestį ir 267,58 Eur draudimo mokestį. Be to, 2025 m. rugsėjo 22 d. pareiškėja patyrė 8 Eur naktinio autobuso bilietų išlaidų, o 2025 m. rugsėjo 23 d. – dar 8 Eur autobuso bilietų išlaidų. Taigi, pareiškėja prašo atlyginti iš viso 552,58 Eur turtinių nuostolių. Pareiškėja taip pat prašo atlyginti 1 000 Eur neturtinę žalą, kurią sieja su jos ir nepilnamečio vaiko patirtu stresu, nesaugia aplinka, fiziniais sunkumais, prarasta dalimi kitos atostogų dienos ir po kelionės atsiradusiais sveikatos sutrikimais. Bendra pareiškėjos prašoma atlyginti suma sudaro 1 552,58 Eur.

Bankas priėmė sprendimą atsisakyti pareiškėjai kompensuoti jos patirtus nuostolius, motyvuodamas tuo, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta laikantis tuo metu galiojusių banko Mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose (toliau – Sąlygos) numatytų mokėjimo operacijų įvykdymo terminų.

Pareiškėja su tuo nesutiko, todėl tarp šalių kilo ginčas.

Ginčo reikalavimai

Įpareigoti banką atlyginti turtinę ir neturtinę žalą, patirtą dėl banko laiku neįvykdytos mokėjimo operacijos – 1 552,58 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja Lietuvos bankui paaiškino, kad 2025 m. rugsėjo 22 d. vakare, būdama užsienyje, negalėjo atlikti lėšų pervedimo tarp savo sąskaitų banke, nes buvo nurodyta, kad

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

dėl techninių aplinkybių pavedimas bus įvykdytas tik kitą rytą. Dėl to su jos mokėjimo kortele susietoje sąskaitoje nebuvo pakankamai lėšų sumokėti 200 Eur už automobilio nuomos draudimą. Kadangi automobilio nuomos bendrovė priėmė tik pareiškėjos vardu išduotą mokėjimo kortelę, o atsiskaityti grynaisiais nebuvo galima, pareiškėja negalėjo atsiimti iš anksto rezervuoto ir apmokėto automobilio.

Pareiškėja nurodo, kad dėl susiklosčiusios situacijos prarado automobilio nuomos rezervaciją, o kartu su nepilnamete dukra vėlyvu paros metu turėjo viešuoju transportu ir pėsčiomis vykti į kitame mieste gale esantį viešbutį, nešdamos sunkius kelionės daiktus. Kitą dieną pareiškėjai teko grįžti į nuomos atstovybę ir nuomotis kitą automobilį, todėl buvo prarasta didžioji dalis atostogų dienos. Pareiškėja taip pat teigia, kad dėl patirto fizinio krūvio vėliau atsirado kaklo ir pečių skausmų, dėl to ji kreipėsi į gydytojus ir iki šiol gydosi.

Bankas atsiliepime nurodo, kad pareiškėjos mokėjimo nurodymas interneto banke buvo patvirtintas 2025 m. rugsėjo 22 d. 22 val. 19 min., o lėšos į jos sąskaitą įskaitytos 2025 m. rugsėjo 23 d. 6 val. 31 min. Banko teigimu, mokėjimo operacija buvo įvykdyta laikantis tuo metu galiojusių Sąlygų nuostatų ir kitų banko veiklą reglamentuojančių nuostatų. Kadangi mokėjimo nurodymą pareiškėja pateikė po banko nustatyto mokėjimo operacijų vykdymo laiko, banko vertinimu, ji galėjo pagrįstai tikėtis, kad lėšos bus įskaitytos kitą dieną, todėl mokėjimo operacijos įvykdymo terminai nebuvo pažeisti.

Atsižvelgdamas į visas pirmiau nurodytas aplinkybes, bankas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

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

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, 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.

*Siekiant išspręsti tarp pareiškėjos ir banko kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar **bankas tinkamai įvykdė pareiškėjos pateiktą mokėjimo operaciją.***

Nagrinėjamo ginčo atveju svarbu pažymėti, kad nuo 2025 m. spalio 9 d. bankams įsigaliojo pareiga vykdant momentinius mokėjimus atsižvelgti į Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2024/886, kuris bankams nustatė pareigą momentinių mokėjimų vykdymą užtikrinti visą parą. Tačiau, atsižvelgiant į tai, kad mokėjimo operacijos vykdymo metu minėto reglamento nuostatos dėl momentinių mokėjimų vykdymo visą parą užtikrinimo bankams nebuvo privalomos taikyti, banko pareigos vykdant mokėjimo operaciją bus vertinamos pagal mokėjimo operacijos vykdymo metu galiojusius teisės aktus.

Mokėjimų įstatymo 42 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo nurodymo gavimo momentu laikomas momentas, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, tačiau mokėjimo paslaugų teikėjas gali nustatyti laiką baigiantis darbo dienai, po kurio gautas mokėjimo nurodymas laikomas gautu kitą darbo dieną.

Pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 1 dalį, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas užtikrina, kad po mokėjimo nurodymo gavimo momento mokėjimo operacijos eurai, vykdomos Lietuvos Respublikoje ir į kitas valstybes nares, suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos, išskyrus šio straipsnio 3 dalyje

nustatytą atvejį.

Pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnio 3 dalį, kai kredito pervedimai Lietuvos Respublikoje atliekami eurais, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo momento mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitą tą pačią darbo dieną, jeigu mokėjimo nurodymo gavimo momentas yra tą darbo dieną iki 12 valandos. Jeigu mokėjimo nurodymo gavimo momentas yra po 12 valandos, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo sąskaitą ne vėliau kaip kitą darbo dieną.

Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad kai mokėjimo nurodymą tiesiogiai inicijuoja mokėtojas, jo mokėjimo paslaugų teikėjas atsako mokėtojui už tinkamą mokėjimo operacijos įvykdymą.

Mokėjimo operacijos atlikimo metu galiojusių banko Sąlygų² 6.5.1 papunktyje nustatyta, kad „kai gavėjo sąskaita yra pas Lietuvos Respublikoje registruotą mokėjimo paslaugų teikėją ir mokėjimo nurodymas pateiktas eurais – tą pačią darbo dieną, jei mokėjimo nurodymas buvo gautas Banke Banko darbo dieną iki Kainyne nustatytos valandos. Jei mokėjimo nurodymo gavimo momentas yra po Kainyne nustatytos valandos ar Banko ne darbo dieną – ne vėliau kaip kitą Banko darbo dieną.“ Banko pateiktais duomenimis, su šia Sąlygų redakcija pareiškėja buvo supažindinta 2025 m. balandžio 17 d. interneto banke.

Taigi, pagal 2025 m. rugsėjo 22 d. galiojusią mokėjimų vykdymo tvarką, po 21 val. 45 min. interneto banke patvirtinti mokėjimo nurodymai turėjo būti įskaitomi į gavėjo sąskaitą kitą kalendorinę dieną. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjos mokėjimo nurodymas buvo patvirtintas 2025 m. rugsėjo 22 d. 22 val. 19 min., t. y. po banko nustatyto laiko, lėšų įskaitymas kitą kalendorinę dieną atitiko šalių sutarties sąlygas ir tuo metu galiojusią mokėjimų vykdymo tvarką.

Vertinant pareiškėjos reikalavimą bankui civilinės atsakomybės aspektu, pažymėtina, kad, pagal Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą (toliau – CK), civilinė atsakomybė atsiranda tada, kai nustatytos visos jos sąlygos: neteisėti veiksmai, žala, priežastinis ryšys tarp neteisėtų veiksmų ir atsiradusios žalos, žalą padariusio asmens kaltė (CK 6.246, 6.247, 6.248, 6.249 straipsniai).

Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad pareiškėjos 2025 m. rugsėjo 22 d. 22 val. 19 min. pateiktas mokėjimo nurodymas buvo įvykdytas kitą dieną, nepažeidžiant teisės aktuose ir šalių sutartyje nustatyto mokėjimo operacijos įvykdymo termino, todėl ginčo byloje nėra nustatytų neteisėtų banko veiksmų. Neįrodžius visų civilinės atsakomybės sąlygų, nėra pagrindo įpareigoti banką atlyginti pareiškėjos prašomus 552,58 Eur turtinius nuostolius ir 1 000 Eur neturtinę žalą.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo bankui dėl turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo, pareiškėjos reikalavimas 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 detaliam atsakymui į kiekvieną šalių argumentą³.

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 pareiškėjos X.X. reikalavimą.

² Redakcija galiojusi nuo 2025 liepos 1 d. iki 2025 m. spalio 4 d.

³ 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.

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