LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

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

2026-11-06 Nr. 429-477
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X.X. (toliau – pareiškėjas) ir bankas *Luminor Bank AS*, veikiantis per skyrių Lietuvoje (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl banko pareigos grąžinti pareiškėjui 26 500 Eur, pervestus į lėšų gavėjo sąskaitą pareiškėjui ketinant atsiskaityti už įsigyjamą automobilį. Pareiškėjas mokėjimo operaciją inicijavo ir autorizavo pats, tačiau vėliau įtarė, kad tapo sukčiavimo auka, ir kreipėsi į banką prašydamas mokėjimą atšaukti. Įvertinus ginčo byloje pateiktus duomenis nustatyta, kad pareiškėjui pirmą kartą kreipiantis į banką mokėjimo operacija jau buvo įvykdyta ir lėšos išsiųstos gavėjo bankui. Bankas, gavęs pareiškėjo pasirašytą prašymą, kreipėsi į gavėjo banką dėl lėšų grąžinimo, tačiau jų susigrąžinti nepavyko negavus lėšų gavėjo sutikimo. Nenustačius, kad bankas netinkamai įvykdė pareiškėjo autorizuotą mokėjimo operaciją ar kad lėšos nebuvo grąžintos dėl banko netinkamų veiksmų, nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. gegužės 18 d. 21 val. 26 min. pareiškėjas, manydamas, kad atsiskaito už automobilį, įsigyjamą iš Vokietijos automobilių prekybos įmonės „Autohaus May GmbH", naudodamasis „Smart-ID" priemone, autorizavo 26 500 Eur SEPA kredito pervedimą į Vokietijoje esančią gavėjo sąskaitą (toliau – Ginčijamas mokėjimas). Ginčijamas mokėjimas buvo įvykdytas 2026 m. gegužės 19 d. 8 val. 7 min., lėšas nurašius iš pareiškėjo sąskaitos ir išsiuntus gavėjo bankui.

2026 m. gegužės 19 d. 8 val. 47 min., t. y. praėjus maždaug 40 minučių nuo Ginčijamo mokėjimo įvykdymo, pareiškėjas telefonu kreipėsi į banką, nurodydamas kilusius įtarimus dėl galimo sukčiavimo ir prašydamas atšaukti Ginčijamą mokėjimą. Banko darbuotoja informavo pareiškėją apie būtinybę pateikti mokėjimo atšaukimo prašymą interneto banke ir kreiptis į teisėsaugos institucijas. Tą pačią dieną pareiškėjas dar du kartus susisiekė su banku, nurodydamas, kad tapo sukčiavimo auka, tačiau dėl techninių kliūčių negali pasirašyti mokėjimo atšaukimo prašymo. Šį prašymą pareiškėjas pateikė 2026 m. gegužės 19 d. 19 val. 51 min.

2026 m. gegužės 20 d. 9 val. 8 min. bankas kreipėsi į lėšų gavėjo banką su prašymu grąžinti Ginčijamo mokėjimo lėšas, o 2026 m. gegužės 26 d., gavęs papildomus pareiškėjo dokumentus, pateikė pakartotinį prašymą. Vis dėlto lėšų gavėjo bankas atsisakė grąžinti lėšas, nes nebuvo gautas gavėjo sutikimas jas grąžinti.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėjas prašo įpareigoti banką grąžinti dėl sukčiavimo pervestas lėšas – 26 500 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas neginčija aplinkybės, kad Ginčijamą mokėjimą inicijavo ir autorizavo pats. Pareiškėjo reikalavimas iš esmės grindžiamas tuo, kad bankas, gavęs jo

[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.

pranešimą apie galimą sukčiavimą ir prašymą atšaukti Ginčijamą mokėjimo operaciją, nesiėmė pakankamai operatyvių ir veiksmingų veiksmų lėšoms susigrąžinti.

Pareiškėjo nuomone, bankas privalėjo nedelsdamas inicijuoti tarpbankines lėšų apsaugos priemones, nelaukdamas, kol neliks techninių kliūčių ir pareiškėjui pavyks pasirašyti formalų prašymą interneto banke. Taip pat pareiškėjas prašo įvertinti, ar jo patirti sunkumai pasirašant paraišką nebuvo nulemti sisteminių banko trikdžių ar tą dieną skelbtų EBA CLEARING sutrikimų.

Bankas atsiliepime nesutinka su pareiškėjo reikalavimu ir prašo jį atmesti kaip nepagrįstą. Bankas nurodo, kad Ginčijamas mokėjimas buvo paties pareiškėjo autorizuotas ir 2026 m. gegužės 19 d. 8 val. 7 min. išsiųstas gavėjo bankui, t. y. dar iki pirmojo pareiškėjo kreipimosi į banką. Todėl, banko teigimu, gavus pareiškėjo pranešimą apie galimą sukčiavimą, sustabdyti Ginčijamo mokėjimo banko sistemose nebebuvo techninių galimybių. Bankas taip pat pažymi, kad, atlikęs savo informacinių sistemų patikrą, nenustatė techninių sutrikimų, dėl kurių pareiškėjas būtų negalėjęs anksčiau pateikti mokėjimo atšaukimo prašymo. Banko teigimu, išsiuntus lėšas gavėjo bankui, jų grąžinimas priklausė nuo lėšų gavėjo sutikimo, tačiau, bankui kreipusis dėl lėšų grąžinimo, buvo gautas neigiamas atsakymas.

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 42^1 straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko priežiūrimo 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 Mokėjimų įstatymas. Pažymėtina, kad nagrinėjamo ginčo atveju, tarp šalių nėra ginčo dėl to, kad ginčijama mokėjimo operacija yra autorizuota, todėl dėl ginčijamos mokėjimo operacijos autorizuotumo vertinimo šiame sprendime nebus pasisakoma.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir įvertinti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas tinkamai įvykdė Ginčijamą mokėjimą ir ar, gavęs pareiškėjo pranešimą apie galimą sukčiavimą bei prašymą atšaukti mokėjimą, ėmėsi tinkamų ir pakankamų veiksmų lėšoms susigrąžinti.

Vertinant, ar bankui, kaip pareiškėjo mokėjimo paslaugų teikėjui, kilo pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, svarbu pažymėti, kad, vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, autorizuotos mokėjimo operacijos atveju bankas, kaip pareiškėjo (mokėtojo) mokėjimo paslaugų teikėjas, neturi imperatyvios pareigos grąžinti pareiškėjui šio mokėjimo sumos, nebent būtų nustatyta, kad bankas dėl nuo jo priklausiusių aplinkybių nepagrįstai ir (arba) netinkamai įvykdė šiuos mokėjimus ir (arba) jų neįvykdė.

Pagal Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalį, kai įvykdytos visos mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas (nagrinėjamu atveju bankas) negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, lėšų gavėjo ar per lėšų gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Remiantis bylos duomenimis, Ginčijamą mokėjimą inicijavo ir patvirtino pats pareiškėjas pagal ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjo sutikimo vykdyti mokėjimo operacijas davimo formą ir tvarką. Kaip ir nurodyta pirmiau, to, kad atliko ir (arba) patvirtino Ginčijamą mokėjimą, pareiškėjas neneigė.

Pareiškėjas teigia, kad bankas, gavęs jo pranešimą apie galimą sukčiavimą, nesiėmė pakankamai operatyvių veiksmų Ginčijamam mokėjimui atšaukti ir lėšoms susigrąžinti. Pareiškėjas pažymi, kad į banką kreipėsi praėjus vos 40 minučių nuo Ginčijamo mokėjimo įvykdymo, tačiau bankas iš karto nesiėmė veiksmų lėšoms susigrąžinti, o nurodė pateikti mokėjimo atšaukimo prašymą interneto banke. Pareiškėjo teigimu, dėl techninių kliūčių šio prašymo jam nepavyko pasirašyti iki tos pačios dienos vakaro.

Vertinant banko pareigą atšaukti Ginčijamą mokėjimo operaciją, pažymėtina, kad, pagal Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalį, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Pagal Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 4 dalį, pasibaigus nustatytam mokėjimo nurodymo atšaukimo terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik mokėjimo paslaugų vartotojui ir atitinkamam mokėjimo paslaugų teikėjui dėl to susitarus, o įstatyme nustatytais atvejais būtinas ir lėšų gavėjo sutikimas.

Taigi, Mokėjimų įstatyme įtvirtinta galimybė atšaukti mokėjimo nurodymą pasibaigus nustatytam jo atšaukimo terminui nereiškia besąlyginės mokėjimo paslaugų teikėjo pareigos mokėtojo prašymu vienašališkai atšaukti jau įvykdytą mokėjimo operaciją ar grąžinti jos lėšas. Tokiais atvejais mokėjimo nurodymo atšaukimo galimybė priklauso nuo teisės aktuose nustatytų sąlygų ir konkrečių mokėjimo operacijos vykdymo aplinkybių.

Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad pareiškėjas 2026 m. gegužės 18 d. 21 val. 26 min. pats inicijavo ir „Smart-ID" priemone autorizavo 26 500 Eur SEPA kredito pervedimą į Vokietijoje esančią gavėjo sąskaitą. Bankas Ginčijamą mokėjimą įvykdė 2026 m. gegužės 19 d. 8 val. 7 min., o pareiškėjas apie galimą sukčiavimą banką pirmą kartą informavo 8 val. 47 min., t. y. praėjus maždaug 40 minučių nuo lėšų išsiuntimo gavėjo bankui. Atsižvelgiant į tai, kad pareiškėjo pirmojo kreipimosi metu Ginčijamas mokėjimas jau buvo įvykdytas, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturėjo pareigos vienašališkai atšaukti šios mokėjimo operacijos ir grąžinti pareiškėjui jos sumos.

Tačiau nagrinėjamu atveju būtina įvertinti ir tai, ar bankas, gavęs pareiškėjo pranešimą apie autorizuotos mokėjimo operacijos atšaukimą, veikė pakankamai operatyviai. Iš ginčo byloje pateiktų duomenų matyti, kad 2026 m. gegužės 19 d. 8 val. 47 min. pareiškėjas telefonu informavo banką apie įtarimus dėl sukčiavimo ir išreiškė pageidavimą atšaukti Ginčijamą mokėjimą. Banko darbuotoja nurodė pareiškėjui pateikti mokėjimo atšaukimo prašymą interneto banke. Tą pačią dieną 10 val. 17 min. ir 12 val. 11 min. pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į banką, informuodamas, kad dėl techninių kliūčių negali pasirašyti mokėjimo atšaukimo prašymo. Šį prašymą pareiškėjas pateikė 19 val. 51 min.

Bankas nurodo, kad, atlikęs savo informacinių sistemų patikrą, nenustatė techninių sutrikimų, kurie būtų trukdę pareiškėjui anksčiau pateikti mokėjimo atšaukimo prašymą. Gavęs pasirašytą prašymą, bankas 2026 m. gegužės 20 d. 9 val. 8 min. kreipėsi į gavėjo banką dėl Ginčijamo mokėjimo lėšų grąžinimo, o 2026 m. gegužės 26 d., gavęs papildomus pareiškėjo dokumentus, pateikė pakartotinį prašymą. Vis dėlto gavėjo bankas informavo, kad lėšos negali būti grąžintos, nes nebuvo gautas gavėjo sutikimas.

Atsižvelgiant į tai, kad Ginčijamas mokėjimas buvo paties pareiškėjo autorizuotas ir įvykdytas dar iki jo pirmojo kreipimosi į banką, Lietuvos banko vertinimu, nėra pagrindo konstatuoti, kad bankas nepagrįstai įvykdė Ginčijamą mokėjimą ar privalėjo jį vienašališkai atšaukti. Kaip minėta pirmiau, bankas kreipėsi dėl Ginčijamo mokėjimo lėšų sugrąžinimo, tačiau jų susigrąžinti nepavyko, nes lėšų gavėjas nesutiko jų grąžinti. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjo reikalavimas grąžinti gavėjui pervestas lėšas galėtų būti reiškiamas pačiam lėšų gavėjui ir sprendžiamas kaip civilinis ginčas tarp pareiškėjo ir gavėjo teisės aktų nustatyta tvarka. Vien tai, kad lėšų gavėjas atsisakė grąžinti gautas lėšas, nesudaro pagrindo konstatuoti banko pareigos atšaukti tinkamai autorizuotą ir įvykdytą Ginčijamą mokėjimą arba atlyginti pareiškėjo patirtus nuostolius.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, objektyvaus pagrindo teigti, kad bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti ir įvykdė ginčijamą mokėjimo operaciją, nėra. Taip pat nėra pagrindo teigti, kad Ginčijamos mokėjimo operacijos lėšos pareiškėjui nebuvo sugrąžintos dėl banko netinkamų veiksmų.

Išvada

Atsižvelgdamas į pirmiau nurodytas aplinkybes, ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktą informaciją ir įrodymus, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, kad bankas turėtų grąžinti

pareiškėjui ginčijamos mokėjimo operacijos sumą, Lietuvos bankas nenustatė.

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 (ar) teiginį[2].

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.