LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL X.X. IR *REVOLUT SECURITIES EUROPE UAB* GINČO NAGRINĖJIMO

2026-11-18 Nr. 429-511
Vilnius

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

Sprendimo santrauka[1]

Ginčas kilo dėl teikiant „Robo-Advisor" diskrecinio portfelio valdymo paslaugą 2026 m. vasario 12 d. bendrovės atlikto automatinio portfelio perbalansavimo, jo metu programėlėje užfiksuoto portfelio vertės svyravimo Lenkijos zlotais (PLN) bei bendrovės pagalbos specialistų pateiktos prieštaringos informacijos. Nenustačius bendrovės civilinei atsakomybei kilti už pareiškėjo patirtą neturtinę žalą sąlygų, darytina išvada, kad pareiškėjo reikalavimas bendrovei atlyginti neturtinę žalą yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

Pareiškėjas nuo 2024 m. spalio 30 d. naudojasi bendrovės teikiama „Robo-Advisor" paslauga. Pradėdamas naudotis paslauga pareiškėjas pasirinko aukščiausio lygio rizikos portfelį „AGGRESSIVE" (maksimalios rizikos ilgalaikė investavimo strategija).

2026 m. vasario 12 d. bendrovė atliko pareiškėjo portfelio automatinį perbalansavimą iš „Lumiq" į „Amundi" valdytojo ETF fondus. Vykstant perbalansavimo procesui programėlėje buvo rodomas portfelio bendrosios vertės Lenkijos zlotais (PLN) sumažėjimas apie 5,7 proc.

Pareiškėjas kreipėsi į bendrovės pagalbos skyrių per mobiliąją programėlę. Pokalbio metu bendrovės darbuotojas klaidingai nurodė, kad beveik visos pareiškėjo lėšos (99,99 proc.) yra investuotos į vieną „MSCI World ETF" fondą, nors oficialus portfelio išrašas rodė diversifikuotą portfelį.

Pareiškėjas 2026 m. vasario 22 d. pateikė bendrovei oficialų skundą. Bendrovė 2026 m. kovo 11 d. pateikė atsakymą, jame nurodė skundą atmetanti ir paaiškino, kad trumpalaikiai portfelio vertės svyravimai yra įprasta investavimo rizika, o perbalansavimas buvo atliktas vadovaujantis bendrovės diskrecijos teise, siekiant geriausiai atitikti pareiškėjo ilgalaikės strategijos interesus. Kartu bendrovė gera valia pritaikė pareiškėjui vieno mėnesio jo plano mokesčio dydžio kompensaciją už patirtus nepatogumus dėl pagalbos specialisto netikslaus atsakymo.

Pareiškėjas, nesutikdamas su bendrovės paaiškinimais, kreipėsi į Lietuvos banką.

Ginčo reikalavimai

Rekomenduoti bendrovei išmokėti atitinkamą kompensaciją už patirtus nepatogumus, sugaištą laiką ir pasitikėjimo praradimą dėl teikiamos klaidinančios informacijos.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėjas nurodo, kad 2026 m. vasario 12 d. vykstant jo investicinio portfelio perbalansavimo procesui programėlėje nurodyta portfelio vertė Lenkijos zlotais, pareiškėjo vertinimu, nebuvo tinkamai suderinta su portfelio bazine valiuta eurais ir piniginių lėšų judėjimu.

[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.

Pareiškėjo teigimu, bendrovės pagalbos specialistų pateikti paaiškinimai dėl portfelio sudėties ir vertės pokyčio buvo prieštaringi bei klaidinantys. Pareiškėjas mano, kad tokie paaiškinimai neatitiko pareigos klientui teikti teisingą, aiškią ir neklaidinančią informaciją.

Bendrovė atsiliepime paaiškino, kad pareiškėjo portfelis buvo perbalansuotas vadovaujantis *Robo-Advisor* paslaugos teikimo sąlygomis, pagal kurias bendrovei suteikta diskrecija, neįspėjus kliento iš anksto, priimti sprendimus dėl portfelio valdymo, įskaitant finansinių priemonių pirkimą, pardavimą ir perbalansavimą. Bendrovės teigimu, pareiškėjo nurodomas vertės pokytis yra sietinas su investicijoms būdinga rinkos ir valiutų kursų svyravimo rizika, kurią pareiškėjas prisiėmė pasirinkdamas aukštos rizikos investavimo strategiją. Bendrovė taip pat nurodo, kad, atsižvelgusi į netikslų pagalbos specialisto paaiškinimą, pareiškėjui jau pritaikė vieno mėnesio plano mokesčio dydžio kompensaciją. Bendrovės vertinimu, kitų jos neteisėtų veiksmų, taip pat pareiškėjo patirtų ir su bendrovės veiksmais priežastiniu ryšiu susijusių nuostolių nenustatyta.

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

Siekiant išspręsti tarp pareiškėjo ir bendrovės kilusį ginčą, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ***ar bendrovei kyla pareiga atlyginti pareiškėjo prašomus nuostolius.***

Pareiškėjas teigia, kad dėl bendrovės neteisėtų veiksmų – pateiktos klaidinančios informacijos – jis patyrė neturtinę žalą, ją įvardijo kaip patirtus nepatogumus, sugaištą laiką ir pasitikėjimo praradimą.

Įvertinus pareiškėjo argumentus, kuriais jis grindžia savo reikalavimą bendrovei, darytina išvada, kad pareiškėjas prašo neturtinės žalos atlyginimo. Svarbu pažymėti, kad ginčo byloje pateikti tik pareiškėjo teiginiai, kad jis dėl bendrovės veiksmų patyrė nepatogumus, sugaišo laiką ir prarado pasitikėjimą. Ginčo byloje turimais duomenimis, bendrovė už patirtus nepatogumus pareiškėjui gera valia kompensavo vieno mėnesio plano mokestį.

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.

Ginčo byloje nėra pateikta jokių nei šios žalos faktą, nei jos dydį leidžiančių įvertinti duomenų. Vien tik abstraktūs paaiškinimai apie patirtą stresą, nepatogumus bei sugaištą laiką savaime nepatvirtina neturtinės žalos fakto, todėl nėra pagrindo konstatuoti, kad pareiškėjas faktiškai patyrė žalą.

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

Išvada

Nėra pagrindo vertinti, kad bendrovei kyla pareiga pareiškėjui atlyginti neturtinę žalą.

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.