

1 Asia

Kortin väärinkäyttö, lievää suurempi huolimattomuus

2 Asiakkaan valitus Pankkilautakunnalle

Asiakas on saattanut asian Pankkilautakunnan käsiteltäväksi 5.8.2009 saapuneella valituksellaan. Asiakkaan yhdistelmäkortti varastettiin ja kortilla tehtiin oikeudetta asiakkaan pankkitililtä ja luottotililtä yhteensä 3800,00 euron automaattinostot. Asiakas katsoo toimineensa korttiehtojen mukaista huolellisuutta noudattaen ja vaatii pankkia ottamaan vastuun kortin väärinkäytöstä aiheutuneesta vahingosta, 3920 eurosta. Vahinko koostuu oikeudetta tehdyistä automaattinostoista nostokuluineen.

Asiakas oli ravintolassa ja maksoi ainoan ostoksensa kello 23.45 tunnuslukua käyttäen. Tuntia myöhemmin asiakas huomasi kortin kadonneen ja hän teki kortista katoamisilmoituksen niin nopeasti kuin mahdollista. Ennen katoamisilmoituksen tekemistä kortilla oli tehty läheisessä automaatissa kello 23.54-23.59 kymmenen onnistunutta nostoa yhteismäärältään 3800,00 euroa.

Asiakas on ostostaan maksaessaan suojannut tunnuslukuaan, joka oli tallessa ainoastaan hänen muistissaan. Maksupäätte oli ilmeisen turvaton, koska joku on saanut asiakkaan tunnusluvun asiakkaan tahtomatta tietoonsa. Korttiaan asiakas säilytti housujen sivutaskussa olevassa pankkikortille sopivassa lokerossa ja paita oli taskujen päällä. Asiakas oli liikkeellä veneellään ja voi vaadittaessa todistaa, ettei hän ollut kyseisenä iltana merkittävästi alkoholin vaikutuksen alaisena.

Asiakas katsoo noudattaneensa korttiehtojen edellyttämää huolellisuutta korttia ja tunnuslukua säilyttäessään ja käyttäessään. Siitä huolimatta tunnusluku ja kortti ovat joutuneet taitavan taskuvarkaan käsiin. Poliisin mukaan kyseessä on rikollisliiga, joka on tehnyt toistakymmentä vastaavaa rikosta samalla alueella. Asiakkaan mielestä tunnusluvun ja kortin anastamista ei voida kohtuudella hänen syykseen.

3 Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Pankin korttiehtojen mukaan kortinhaltija on velvollinen säilyttämään ja käsittelemään korttia ja siihen liittyvää salaista tunnuslukua huolellisesti ja turvallisesti siten, ettei sivullisen ole mahdollista saada niitä tietoonsa tai käyttää niitä. Korttiehtojen mukaan kortinhaltija vastaa kortin oikeudettomasta käytöstä ennen sulkuilmoitusta mm. silloin, kun kortin tai siihen liittyvän tunnusluvun joutuminen sivullisen haltuun/tietoon johtuu kortinhaltijan muusta kuin lievästä huolimattomuudesta. Tunnusluvun joutuminen sivullisen tietoon aiheuttaa kortinhaltijalle vastuun vahingosta, jos hän ei näytä sen joutuneen tapahtumasta, jota ei kohtuudella voida lukea hänen syykseen.

Kortin tunnusluvun huolellinen säilyttäminen ja käsittely edellyttää sitä, että kortinhaltija toimii ostotilanteessa niin, ettei ulkopuolinen voi nähdä tunnuslukua. Tunnusluvun

salassa pysymistä pyritään edistämään myös tunnusluvunäppäimistön ominaisuuksilla, mutta kortinhaltijan velvollisuutena on kuitenkin itse varmistua siitä, ettei sivullinen voi nähdä tunnuslukua. Tunnusluvun näppäily tulee esim. suojata kädellä niin, ettei sivullinen voi saada tunnuslukua tietoonsa. Erityistä huolellisuutta tulee noudattaa tilanteissa, jossa muiden on mahdollista nähdä tunnusluku.

Tunnusluvun lisäksi myös korttia tulee säilyttää huolellisesti ja turvallisesti siten, ettei sivullinen voi saada sitä käyttöönsä. Kortin väärinkäyttö ei ole mahdollista pelkän tunnusluvun avulla vaan käyttäjällä on oltava sekä tunnusluku että kortti samanaikaisesti hallussa. Kortinhaltijan toimintaa ei voida kokonaisuutena pitää huolellisena, jos sekä tunnusluku että kortti päätyvät ulkopuolisen käytettäväksi.

Pankki on pyrkinyt käytettävissä olevien tietojen ja seikkojen perusteella arvioimaan niitä olosuhteita, joissa kortti ja siihen liittyvä tunnusluku ovat joutuneet ulkopuolisen haltuun. Saamansa selvityksen perusteella pankki katsoo, että asiakas ei ole noudattanut korttiehtojen ja kuluttajansuojalain 7 luvun 19 §:n edellyttämää riittävää huolellisuutta säilyttäessään ja käsitellessään korttia ja siihen liittyvää tunnuslukua. Pankki katsoo, ettei se ole korvausvelvollinen asiassa.

4 Pankkilautakunnan ratkaisusuositus

Pankkilautakunta toteaa, että tilinhaltijan vastuusta luottokortin väärinkäyttötilanteissa säännellään pakottavasti kuluttajansuojalain 7 luvun 19 §:ssä ja kyseisiä säännöksiä sovelletaan lain 7 luvun 3 §:n toisen momentin mukaan myös pankkikorttiin.

Pankin yleisissä korttiehdoissa on sovittu pankin ja kortinhaltijan välisestä vastuusta kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta kuluttajansuojalain pakottavien säännösten mukaisesti. Lisäksi korttiehdoissa on määritelty kortinhaltijan velvollisuudet kortin ja tunnusluvun säilyttämisen ja käyttämisen suhteen.

Korttiehdoissa kortinhaltija on sitoutunut säilyttämään ja käsittelemään korttia ja siihen liittyvää tunnuslukua siten, ettei sivullisen ole mahdollista saada niitä tietoonsa tai käyttää niitä. Kortinhaltijan on aina välittömästi ilmoitettava pankille, mikäli kortti tai siihen liittyvä tunnusluku katoaa tai kortinhaltijalla on syytä epäillä, että tunnusluku tai kortti on saattanut joutua sivullisen tietoon tai haltuun.

Korttiehtojen mukaan kortinhaltijan vastuu oikeudettomasta maksukorttikäytöstä lakkaa silloin, kun pankki on vastaanottanut kortinhaltijan edellä mainitun ilmoituksen. Kortinhaltija vastaa kortin käytöstä katoamisilmoituksen tekemiseen saakka vain jos:

- kortinhaltija on antanut kortin tai tunnusluvun sivulliselle
- kortin joutuminen sivullisen haltuun tai tunnusluvun joutuminen sivullisen tietoon johtuu kortinhaltijan muusta kuin lievistä huolimattomuudesta
- tunnusluku on joutunut sivullisen tietoon, eikä kortinhaltija näytä sen johtuneen tapahtumasta, jota ei voida kohtuudella lukea hänen syykseen

- kortin joutuminen sivullisen haltuun tai tunnusluvun joutuminen sivullisen tietoon johtuu kortinhaltijan lievästä huolimattomuudesta tai tapahtumasta, jota ei voida kohtuudella hänen syykseen lukea, eikä hän ole viipymättä asian havaittuaan tehnyt katoamisilmoitusta.

Riidatonta tapauksessa on se, että asiakkaan yhdistelmäkortti ja tunnusluku ovat päätyneet ulkopuolisen käsiin ja korttia on käytetty oikeudetta ennen kuin asiakas on ilmoittanut kortin kadonneeksi. Tapauksessa ei ole esitetty, että asiakas olisi antanut korttinsa tai tunnuslukunsa sivulliselle tai että hän ei olisi viipymättä kortin katoamisen havaittuaan tehnyt katoamisilmoitusta.

Näin ollen tapauksessa on asiakkaan ja pankin välisen vastuunjaon kannalta ratkaisevaa se, voidaanko kortin joutumisen sivullisen haltuun katsoa johtuneen asiakkaan muusta kuin lievästä huolimattomuudesta tai voidaanko tunnusluvun joutumisen sivullisen tietoon katsoa johtuneen asiakkaan muusta kuin lievästä huolimattomuudesta tai tapahtumasta, jota ei kohtuudella voida katsoa hänen syykseen.

Kortin tunnusluvun huolellinen säilyttäminen edellyttää korttiehtojen mukaan muun muassa sitä, että kortinhaltija hävittää pankilta saamansa tunnusluvun sisältävän kirjeen. Mikäli kortinhaltijalla on tarvetta pitää tunnusluku ylhäällä muuallakin kuin muistissaan, ei tunnuslukua tule kirjata helposti tunnistettavaan muotoon ja sitä tulee säilyttää erillään kortista. Tunnusluvun huolellinen käyttäminen puolestaan edellyttää lähtökohtaisesti sitä, että kortinhaltija toimii maksua tunnusluvulla hyväksyessään niin, ettei ulkopuolinen voi nähdä tunnuslukua. Tunnusluvun näppäileminen tulee mahdollisuuksiensa mukaan suojata esimerkiksi toisella kädellä. Siihen, mitä yksittäisen maksutapahtuman kohdalla voidaan kortinhaltijan huolellisuudelta edellyttää, vaikuttaa maksutapahtumaa ympäröivät olosuhteet. Huolellisen kortinhaltijan voidaan edellyttää kiinnittävän erityistä huomiota tunnusluvun suojaamiseen tilanteissa, joissa näköetäisyydellä maksupäätteestä on paljon muita ihmisiä, esimerkiksi ravintolan baaritiskillä. Tämänkaltaisissa tilanteissa voidaan kortinhaltijan menettelyä, jota tavanomaisemmassa maksutilanteessa esimerkiksi kaupan kassalla voitaisiin pitää huolellisena tai ei ainakaan muuna kuin lievänä huolimattomuutena, pitää lievää suurempana huolimattomuutena. Myös maksunvastaanottajan käyttämän maksupäätteen liikuteltavuus, muotoilu ja esimerkiksi kiinteät näkösuojat on otettava huomioon kortinhaltijan huolellisuutta arvioitaessa. Koska vastuu tunnusluvun huolellisesta käyttämisestä on kortinhaltijalla, voidaan huolellisen kortinhaltijan edellyttää ottavan tunnuslukua suojatessaan huomioon myös maksupäätteen ominaisuudet.

Kortin huolellinen säilyttäminen edellyttää lähtökohtaisesti kortin säilyttämistä niin, ettei se päädy ulkopuolisen haltuun. Velvollisuudesta säilyttää kortti huolellisesti ja velvollisuudesta ilmoittaa välittömästi sen katoamisesta vahinkojen rajoittamiseksi on johdettavissa myös velvollisuus seurata kortin tallellaoloa olosuhteiden vaatimaa huolellisuutta noudattaen, vaikkei tätä velvollisuutta olekaan korttiehdoissa tai kuluttajansuojalaisen nimenomaisesti mainittu (KKO 2006:81). Ympäröivät olosuhteet ovat olennaisessa

osassa arvioitaessa, mitä huolellinen säilyttäminen kortinhaltijalta edellyttää. Mikäli tiettyissä olosuhteissa voidaan objektiivisesti arvioiden olettaa olevan esimerkiksi kohonnut riski taskuvarkauksille, voidaan myös huolellisen kortinhaltijan edellyttää kiinnittävän erityistä huomiota kortin säilyttämiseen ja sen tallellaolon seuraamiseen. Kortinhaltijan huolellisuutta arvioitaessa on huomioon otettava myös ne mahdollisuudet, joita kortinhaltijalla on kyseisissä olosuhteissa kortin säilyttämiseen.

Asiakas on kertomansa mukaan säilyttänyt tunnuslukuaan ainoastaan muistissaan ja hän on esittänyt, että siitä huolimatta että hän on suojannut tunnuslukuaan toisella kädellään, on tunnusluku todennäköisesti onnistuttu urkkimaan hänen maksaessaan ai-noata ostostaan ravintolassa. Kortti on puolestaan varastettu hänen housujensa sivu-taskun lokerosta. Pankki ei ole asettanut asiakkaan selvitystä kyseenalaiseksi, mutta katsoo, ettei asiakkaan toimintaa voida kokonaisuutena pitää huolellisena, koska sekä kortti että tunnusluku ovat päättyneet ulkopuoliselle.

Pankkilautakunta toteaa, ettei se, että kortti ja tunnusluku ovat päättyneet ulkopuolisen haltuun, ole vielä itsessään näyttö siitä, että kortinhaltija ei olisi noudattanut korttietojen mukaista huolellisuutta tai että kortinhaltijan menettely korttia ja tunnuslukua käyt-täessä/säilyttäessä osoittaisi lievää suurempaa huolimattomuutta. Tapauksessa saadun selvityksen ja erityisesti korttitapahtumien ajankohtien perusteella Pankkilautakunta pi-tää asiakkaan selvitystä tunnusluvun ja kortin päätymisestä ulkopuolisen haltuun to-dennäköisenä. Tunnusluku on todennäköisimmin urkittu asiakkaan maksaessa ostos-taan ja kortti on pian tämän jälkeen varastettu häneltä.

Pankkilautakunta katsoo asiassa saadun selvityksen perusteella, että asiakas on käyt-tänyt tunnuslukuaan ja säilyttänyt korttiaan kyseisissä olosuhteissa tavalla, jota kort-tiehdot huolelliselta kortinhaltijalta edellyttävät. Pankkilautakunta katsoo, että kortin joutuminen sivullisen haltuun ei johtunut kortinhaltijan muusta kuin lievästä huolimattomuudesta, ja kortinhaltijan myös osoittaneen, että kortin joutuminen sivullisen hal-tuun on johtunut tapahtumasta, jota ei voida kohtuudella lukea hänen syykseen. Edel-leen Pankkilautakunta katsoo asiakkaan tehneen ilmoituksen kortin katoamisesta vii-pymättä sen havaittuaan ja asiakkaan myös havainneen kortin katoamisen niin lyhyen ajan sisällä, ettei hänen voida katsoa laiminlyöneen tarkastamisvelvollisuuttaan.

Edellä esitettyyn viitaten Pankkilautakunta suosittaa, että pankki korvaa asiakkaalle kortin väärinkäytöstä aiheutuneen vahingon, 3920,00 euroa.

Pankkilautakunnan päätös on ollut yksimielinen. Tämän päätöksen antamiseen osallis-tuivat puheenjohtaja Sillanpää, jäsenet Lampela, Lehtonen ja Ruokanen. Sihteerinä toimi Hidén.

PANKKILAUTAKUNTA

RATKAISUSUOSITUS

1.12.2009

1214/2009

Matti J. Sillanpää
Puheenjohtaja

Tuomas Hidén
Sihteeri