

## 1 Asia

Ulkomaanmaksutoimeksianto

### Asiakkaan valitus Pankkilautakunnalle

Asiakas on saattanut asian Pankkilautakunnan käsiteltäväksi 16.7.2009 saapuneella valituksellaan. Asiakkaan mukaan pankki on suorittanut hänen pankille antamansa Filippiinien peso (PHP) -määräisen ulkomaanmaksutoimeksiannon euromääräisenä häntä tiedottamatta. Asiakas katsoo pankin virheestä aiheutuneen valuuttakurssipoikkeamista johtuen 270.075,53 PHP:n vahinko, jota hän vaatii pankkia korvaamaan korkolain mukaisine viivästyskorkeineen 27.3.2009 alkaen.

Asiakas oli hankkimassa asuntoa Filippiineiltä ja tiedusteli pankilta nettipankin asiakaspostin välityksellä ensimmäisen kerran lokakuussa 2008, kuinka noin 110.000,00 euron summan saisi siirrettyä ulkomaille. Pankista neuvottiin, että helpointa olisi tehdä maksutoimeksianto hyvissä ajoin asiakaspostin välityksellä, ja kerrottiin, mitä tietoja pankki maksun suorittamiseksi tarvitsee.

Asiakas kertoi 26.2.2009 asiakaspostissa pankille hankkineensa omaisuutta Filippiineiltä ja kysyi, kuinka kauppasumman, noin 6,5 miljoonaa Filippiinien pesoa eli vaihtokurssista riippuen noin 100.000 euroa, siirto tulee tapahtumaan käytännössä maksupäivän ollessa 30.3.2009. Pankista lähetettiin asiakkaalle toimeksiantolomake, joka pyydettiin täyttämään, allekirjoittamaan ja lähettämään pankille.

Asiakas on 23.3.2009 antanut pankille ulkomaanmaksutoimeksiannon maksupäivänään 27.3.2009 antamalla tehtävän suorittamista varten tarvittavat tiedot asiakaspostilla. Maksumääräys on toteutettu 27.3.2009 euromääräisenä eikä Filippiinien pesoissa asiakkaan maksutoimeksiannon mukaisesti. Pankki on jälkeenpäin selvittänyt tätä sillä, että Suomessa ei noteerata Filippiinien pesolle tilikurssia eikä maksua siten ollut mahdollista välittää tässä valuuttalajissa.

Pankki on ottanut riskin ja tehnyt omavaltaisen päätöksen maksaa maksu euroissa. Pankilla oli oikeus keskeyttää toimeksiannon käsittely tarpeellisten lisäohjeiden tai tietojen saamiseksi, mutta pankki on luopunut tästä oikeudesta suorittaessaan toimeksiannon euromääräisenä ja näin ottanut vastuun mahdollisista seuraamuksista. Asiakasta olisi tullut tiedottaa muuttuneesta valuutasta ja hänelle olisi tullut antaa mahdollisuus päättää maksun suorittamisesta.

Pankki on rahoitusalan ammattilainen ja kuluttaja olettaa saavansa asiantuntevaa palvelua ja rahoitusalaan liittyviä neuvoja myös kansainvälisissä pankkiasioissa. Pankki ei ole tehnyt huolellista selvitystä maksun käytännöistä. Pankilla oli hieman yli kuukausi aikaa asiakkaan yhteydenoton 26.2.2009 jälkeen kertoa asiakkaalle maksun suorittamiseen liittyvistä käytännöistä. Asiakasta ei ole myöskään tapahtumien kulusta tiedotettu, vaan hän on saanut tiedon valuuttamuutoksesta maksun vastaanottajan pankilta.

Asiakas katsoo, että pankki on toiminut omavaltaisesti, virheellisesti ja sopimattomasti. Pankki on laiminlyönyt tiedottamisvelvollisuuttaan ja aiheuttanut toimillaan asiakkaalle taloudellista vahinkoa. Vahinko on tullut siitä, että vastaanottajan pankin käyttämä vaihtokurssin (EUR-PHP) poikkeama yleisesti noteerattuun kurssiin oli noin 5 %. Mikäli asiakas olisi ollut tietoinen siitä, miten pankki aikoo maksun suorittaa, hän olisi voinut tehdä rahasiirron tilinsä kautta Hong Kongissa HSBC -pankissa, jonka käyttämä valuuttakurssi olisi ollut edullisempi. Asiakas on saanut HSBC Hong Kongista tiedon päivän 27.3.2009 vaihtokursseista, joiden mukaan asiakas on laskenut asiassa aiheutuneeksi vahingoksi 270.075,53 Filippiinien pesoa.

## 2 Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Asiakas on ennen maksutoimeksiannon antamista pitänyt yhteyttä pankin kanssa 8.10.2008- 12.3.2009 välisenä aikana, jolloin hän on kertonut ostavansa asunnon Filippiineiltä, ja ilmoittanut haluavansa tehdä tästä syystä tilisiirron Filippiineille heti hänen määräaikaistilinsä erääntyessä 26.3.2009. Asiakas on pankille lähettämässään viesteissään korostanut, että asunnon kauppahinnan maksu tulee suorittaa saajalle maaliskuun 2009 loppuun mennessä. Asiakas on antanut pankille ulkomaanmaksutoimeksiannon 23.3.2009 antamalla maksutehtävän suorittamista varten tarvittavat tiedot verkkopankin asiakaspostilla. Maksumääräys toteutettiin asiakkaan maksutoimeksiannon perusteella 27.3.2009. Asiakas ilmoitti maksutoimeksiannossaan maksun valuuttalajiksi Filippiinien peson ja maksun määräksi 6.694.597,44 PHP.

Filippiinien pesolle ei noteerata Suomessa tilikurssia, eikä maksua ollut siten mahdollista välittää tässä valuuttalajissa. Asiakkaan maksutoimeksianto oli valuuttalajin ja tästä syystä myös maksun määrän osalta virheellinen, joten maksun valuuttalaji ja määrä muutettiin 6.694.597,44 Filippiinien pesosta 104.472,49 euroon muuntokurssilla 64,08. Maksu välitettiin euromääräisenä 27.3.2009. Lähtevä ulkomaanmaksu veloitettiin asiakkaan eurotililtä.

Asiakkaan 23.3.2009 antaman maksutoimeksiannon välittämistä koskeviin kysymyksiin sovelletaan pankin Lähtevien ja saapuvien ulkomaanmaksujen yleiset ehdot -sopimusehtoja (jäljempänä ulkomaanmaksuehdot).

Maksun välittäminen 27.3.2009 oli ainut vaihtoehto pyrkiä varmistamaan maksun saapuminen perille ennen maaliskuun 2009 loppua, jolloin maksun asiakkaan pankille antamien tietojen mukaan oli saavuttava viimeistään Filippiineille.

Asiakkaan mukaan pankin päätöksestä välittää maksu euromääräisenä 27.3.2009 on aiheutunut hänelle taloudellista vahinkoa. Hänen mukaansa taloudellista vahinkoa ei olisi syntynyt, jos maksutoimeksiantoa ei olisi toteutettu euromääräisenä. Asiakas vetoaa tämän väitteensä tueksi pankille 18.5.2009 osoittamassaan reklamaatiossa esitettyihin laskelmiin edullisemmasta tavasta toteuttaa Filippiineille välitettävään maksuun liittyvät valuuttakaupat pankkipäivänä 27.3.2009.

Asiakas vaatii korvattavaksi hänen myyjän kanssa sopimansa asunnon kauppahinnan ja Filippiineillä saajan tilille hyvitettyjen varojen välisen erotuksen, 270.075,53 Filippiinien pesoa. Tämä erotus on syntynyt asiakkaan näkemyksen mukaan siitä, että pankki on välittänyt hänen maksunsa euromääräisenä, ja maksunsaajalle Filippiineille saapuneiden Filippiinien pesojen määrä on siten vähentynyt johtuen käytetystä valuutasta. Pankki kiistää tämän väitteen, ja pitää sitä kokonaisuudessaan paikkaansa pitämättömänä.

Suomalaiselta eurotililtä veloitettava, ulkomaiselle valuuttatilille välitettävä ulkomaanmaksu edellyttää aina valuuttakaupan tekemistä. Asiakkaan maksutoimeksiannon mukainen summa, 104.472,49 euroa, on veloitettu asiakkaan euromääräiseltä tililtä. Saajan pankin EUR/PHP-valuuttakaupassa käyttämä valuutan ostokurssi on ollut 61,49. Jotta asiakkaan maksutoimeksiannossa Filippiinien pesoissa määräämä summa 6.694.597,44 PHP olisi voitu hyvittää saajan tilille Filippiineillä saajan pankin käyttämällä valuutan ostokurssilla, Filippiineille olisi tullut välittää euromäärältään noin 109.000 euron suuruinen summa. Tämä summa vastaa asiakkaan 8.10.2008-12.3.2009 pankin kanssa käymässä kirjeenvaihdossa esittämiä euromääräisiä arvioita asunnon kauppahinnasta.

Asiakas on käyttänyt laskelmissaan lähtökohtana asunnon pesomääräistä kauppahintaa pyrkiessään osoittamaan maksunvälityksessä aiheutuneen tappion. Pankin näkemyksen mukaan tämä lähtökohta on virheellinen, sillä asiakkaan maksutoimeksiannossa määrätty maksun veloitustili on asiakkaan suomalainen eurotili. Pankki on veloittanut asiakkaan eurotililtä 104.472,49 euron summan, joka on täysimääräisenä välitetty ulkomaanmaksuehtojen mukaisesti filippiiniläiselle saajalle Filippiinien pesoina.

Asiakas väittää, että valuuttakauppa olisi ollut mahdollista toteuttaa edullisemmin Hong Kongin kautta. Pankki katsoo, etteivät asiakkaan esittämät laskelmat pidä paikkaansa eivätkä yksilöi millään tavalla pankin toiminnasta aiheutunutta välitöntä ja konkreettista taloudellista vahinkoa.

Pankki ei vastaa ulkomaanmaksuehtojen 10.2-kohdan nojalla maksujen välitykseen osallistuvien muiden osapuolien toiminnasta, kuten saajan pankin käyttämistä valuuttakursseista. Asiakkaan mukaan Filippiiniläisen saajan pankin EUR/PHP-valuuttakaupassa käyttämä valuutan ostokurssi on poikennut "yleisesti noteerattu[un] kurssiin verrattuna" noin 5 %.

Pankki toteaa, että tällaista valuuttakaupoissa yleisesti noteerattua kurssia ei ole mahdollista määritellä, sillä maksajan pankin, ulkomaisten välittäjäpankkien sekä saajan pankin eri tilivaluutoille määrittelemät osto- ja myyntikurssit vaihtelevat jatkuvasti. Tästä syystä pankki pitää asiakkaan vaatimuksia syntyneen kurssitappion korvaamisesta kaikilta osin perusteettomina.

Ulkomaanmaksussa, jossa maksun määrä veloitetaan suomalaiselta eurotililtä ja välite-

tään ulkomaalaiselle valuuttatilille, vallitsee aina valuuttakauppaan ja sen ajankohtaan liittyvä kurssitappion riski riippumatta siitä, toteutetaanko valuuttakauppa maksajan pankissa vai saajan pankissa.

Ulkomaanmaksuehtojen 10.3-kohdan mukaan pankki on velvollinen korvaamaan ainoastaan sen välittömän vahingon, joka on aiheutunut pankin laiminlyönnistä maksua välitettäessä. Pankki katsoo, että asiakkaan tapauksessa ei ole syntynyt pankin laiminlyönnistä johtuvaa välitöntä vahinkoa, jonka pankki olisi velvollinen korvaamaan ulkomaanmaksuehtojen 10.3 -kohdan nojalla.

### **3 Pankkilautakunnan ratkaisusuositus**

Asiakas on pyytänyt Pankkilautakunnan kannanottoa hänen pankkia kohtaan osoittamastaan vahingonkorvausvaatimuksesta.

Riidatonta tapauksessa on, että pankin ja asiakkaan välillä on ollut yhteydenpitoa loka-kuusta 2008 lähtien koskien asiakkaan Filippiineillä tekemää kauppaa ja siihen liittyvää maaliskuun lopussa 2009 tehtävää kauppahinnan maksamista. Riidatonta tapauksessa on myös, että asiakkaan 23.3.2009 antama maksutoimeksianto on toteutettu toimeksiannon mukaisena maksupäivänä 27.3.2009 toimeksiannon vastaisessa valuutassa, koska toimeksiannon toteuttaminen annetussa valuuttalajissa ei olisi ollut Suomesta käsin mahdollista.

Pankkilautakunnan ratkaistavaksi tapauksessa tulee, olisiko pankin tullut tiedottaa asiakasta paremmin ulkomaanmaksuun ja valuutanvaihtoon liittyvistä seikoista jo ennen maksutoimeksiannon vastaanottamista. Lisäksi on ratkaistava, olisiko pankin tullut toimia toisin vastaanotettuaan toimeksiannon, jota pankin ei ollut mahdollista toteuttaa annetuin tiedoin. Mikäli pankin voidaan katsoa toimineen moitittavalla tavalla, on viimeiseksi ratkaistava, onko menettely ollut moitittavaa korvausvelvollisuuden aiheuttavalla tavalla ja voidaanko pankin menettelystä katsoa aiheutuneen asiakkaalle välitöntä vahinkoa.

Hyvään pankkitapaan kuuluu, että pankki antaa asiakkaalle tietoa tarjoamistaan palveluista ja antaa ohjeita esimerkiksi pankille annettavien toimeksiantojen tekemisessä. Hyvän pankkitavan mukaan pankin tulee myös varmistaa, että henkilökunta on tehtäviinsä soveltuvaa ja riittävästi koulutettua ja että toiminta on asianmukaisesti ohjeistettu. Palveluiden ominaisuuksia tai pankkikäytäntöjä koskevissa kysymyksissä asiakas voi aina kääntyä pankkinsa puoleen. Mikäli on havaittavissa, että asiakkaalla on pankkiasioiden hoitamisesta joltain osin virheellinen käsitys, on pankin pyrittävä korjaamaan tämä, vaikka asiakas ei nimenomaisesti neuvoa pyytäisi. Koska asiakas käyttää pankin palveluita omien tarpeidensa ja valintojensa mukaan, on lähtökohtana kuitenkin asiakkaan oma selonottovelvollisuus ja harkinta palveluita valittaessa.

Tässä tapauksessa asiakas on tehnyt kaupat Filippiineillä Filippiinien pesoissa ja kauppahinnan hän on aikonut suorittaa suomalaisessa pankissa olevalta eurotililtään. Asiakas on keskustellut asiasta pankin toimihenkilön kanssa verkkopankissa. Pankkilauta-

kunta katsoo, että olemalla hyvissä ajoin ennen maksun eräpäivää yhteydessä pankkiin asiakas on pyrkinyt selvittämään kauppahinnan maksamisen kannalta merkittävät seikat. Pankkilautakunta katsoo asiakkaan näin ollen täyttäneen oman selonottovelvollisuutensa asiassaan ja asiakkaan myös voineen olettaa saavansa pankiltaan maksun suorittamista koskevia tietoja ja neuvoja myös kysymyksissä, joita hän ei itse nimenomaisesti osannut esittää.

Pankkilautakunta katsoo, että valuuttakaupan edellytys kauppahinnan suorittamiseksi asiakkaan toivomalla tavalla on ollut niin selvä asia, että pankin toimihenkilö on voinut olettaa asiakkaan olevan siitä tietoinen eikä toimihenkilön ole ollut tarpeen nostaa sitä nimenomaisesti esille. Asiassa esiin tuodun toimihenkilön ja asiakkaan välillä verkko-pankissa käydyn keskustelun perusteella Pankkilautakunta kuitenkin katsoo, että toimihenkilön olisi tullut kiinnittää asiakkaan huomio siihen, millä tavoin Filippiinien peson noteeraamattomuus vaikuttaa asiakkaan aikoman rahasiirron toteuttamiseen. Viimeistään asiakkaan annettua pankille maksutoimeksiannon, olisi toimihenkilön tullut kiinnittää asiakkaan huomio siihen, ettei pankki voinut toteuttaa toimeksiantoa annetuin tiedoin. Tällöin asiakas olisi voinut itse päättää, millä tavoin hän maksun haluaisi suorittaa.

Toimihenkilö on ollut asiakkaaseen yhteydessä toimeksiannon saatuaan samana päivänä, mutta hän ei ole kiinnittänyt asiakkaan huomiota toimeksiannon toteuttamiskelvottomuuteen. Saadun selvityksen mukaan toimihenkilö on yrittänyt lähettää maksua maksupäivänä 27.3.2009 ensin toimeksiannon mukaisesti Filippiinien pesoissa tässä kuitenkaan onnistumatta. Pankkilautakunta katsoo, ettei toimihenkilö itsekään ollut tietoinen siitä, ettei maksua ollut mahdollista suorittaa pesoissa.

Koska asiakasta ei ole asianmukaisesti aikaisemmassa vaiheessa neuvottu eikä toimeksiannon valuuttalajin virheellisyyteen ole heti sen vastaanottamisen jälkeen puututtu, on pankin tullut maksupäivänä 27.3.2009 ratkaista, miten toimia toimeksiannon suhteen. Pankki ei selvityksensä mukaan saanut asiakasta tavoitettua kyseisenä päivänä ja pankin on näin ollen tullut tehdä päätös joko jättää toimeksianto suorittamatta tai suorittaa se toisessa kuin toimeksiannossa annetussa valuutassa. Toimeksiannon virheellisyyden vuoksi pankki ei olisi ulkomaanmaksuehtojen mukaan ollut velvollinen maksua välittämään. Pankki on kuitenkin tulkinnut asiakaspostien tietoja siten, että tärkeintä toimeksiannossa on asiakkaalle ollut maksun saapuminen perille ennen maaliskuun loppua. Näin ollen pankki on välittänyt asiakkaan eurotililtä lähteneen maksun euroissa, jota valuuttalajia asiakas on asiakaspostissaan säännönmukaisesti pesojen ohella käyttänyt.

Pankkilautakunta katsoo, ettei pankin menettelyssä toimeksiannon maksupäivänä ole moitittavaa. Pankin voidaan katsoa toimineen niin kuin se on voinut käytettävissään olevien tietojen perusteella olettaa olevan asiakkaan edun ja toiveen mukaista, kun asiakasta ei ole tavoitettu.

Pankkilautakunta katsoo kuitenkin, että kyseinen maksupäivän valintatilanne on ollut seurausta siitä, ettei asiakas ole aiemmassa vaiheessa saanut asiassaan ohjeita, joita hän on voinut olettaa saavansa pankiltaan maksupalvelujentarjoajana. Tämän Pankkilautakunta katsoo johtuneen siitä, ettei pankkitoimihenkilö ole ollut toimeksiantoa vastaanottaessaan riittävästi tehtäviinsä koulutettu tai ohjeistettu.

Pankkilautakunta katsoo pankin laiminlyöneen tiedonantovelvollisuuttaan palveluntarjoajana. Asiassa esitetyn perusteella Pankkilautakunta ei kuitenkaan katso voivansa ottaa kantaa pankin virheellisestä menettelystä aiheutuneen vahingon määrään.

Pesoissa maksettavan kauppahinnan maksaminen asiakkaan eurotililtä on vaatinut joka tapauksessa valuuttakauppaa. Valuuttakaupassa ei ole määriteltävissä yleisesti no-  
teerattua kurssia, johon toteutunutta valuuttakauppaa voisi verrata.

Edellä esitettyyn viitaten Pankkilautakunta suosittaa, että osapuolet neuvottelisivat vielä ja pääsisivät keskenään sopuun vahingon määrästä ja sen korvaamisesta. Mikäli sopua ei saavuteta, on asia saatettavissa uudelleen Pankkilautakunnan käsiteltäväksi aiheutuneen vahingon määrän osalta.

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

PANKKILAUTAKUNTA

Matti J. Sillanpää  
Puheenjohtaja

Tuomas Hidén  
Sihteer