

1 Asia

Kortin väärinkäyttö, tunnusluvun säilyttäminen, kortin säilyttäminen, ilmoitusvelvollisuus.

2 Asiakkaan valitus Pankkilautakunnalle

Asiakas on toimittanut Pankkilautakunnalle 10.11.2009 päivätyn valituksen. Asiakas oli ostamassa 19.10.2009 junalippua MasterCard-luottokortillaan Sveitsissä Zugin rautatieasemalla juna-automaatista. Hän syötti kortin tunnusluvun, mutta automaatti työnsi kortin ulos. Hän sai ostettua junalipun toisen pankin luottokortilla. Asiakkaan mukaan hän oli tuhonnut kortin tunnusluvun pankin ohjeiden mukaisesti. Hän epäilee, että varkaat ovat kopioineet kortin tunnusluvun automaatissa, jonka jälkeen hänen lompakkonsa varastettiin junaa odottaessa. Asiakasta tönäistiin ja ilmeisesti silloin varas oli napannut lompakon laukusta, joka oli keskeltä lukittu.

Korttia käytettiin heti käteisnostoihin ja -ostoihin 478,32 eurolla. Asiakas huomasi varkauden Zürichin lentoasemalla kahden tunnin sisällä tapahtumasta ja kuoletti kaikki luottokorttinsa. Hän teki rikosilmoituksen Zürichin lentoasemalla ja huomattuaan verkkopankista kortin käytön myös Zugin poliisilaitoksella. Myös lompakossa olleella sveitsiläisen pankin kortilla oli nostettu vastaavalla tavalla rahaa automaatista. Asiakkaan mukaan Zugin poliisille on raportoitu useista vastaavista kortin väärinkäytöksistä ja tunnusluvun anastamisista, koska kenelläkään uhreista tunnusluku ei ole ollut missään kirjallisena.

Asiakas vaatii pankkia vastaamaan hänen luottokortillaan 19.10.2009 tehdyistä ostoista ja nostoista, jotka yhteissummaltaan ovat 478,32 euroa.

3 Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Pankki on kiistänyt asiakkaan korvausvaatimuksen sekä määrältään että perusteeltaan.

Pankin korttiehtojen mukaan kortinhaltijan ja tilinomistajan vastuu kortin maksukorttikäytöstä lakkaa silloin, kun pankkien yhteinen sulkupalvelu on vastaanottanut ilmoituksen kortin tai tunnusluvun katoamisesta tai joutumisesta sivullisen haltuun sekä pyynnön kortin sulkemisesta. Automaattikäytöstä vastuu lakkaa silloin, kun pankilla ilmoituksen saatuaan on ollut kohtuullinen aika estää kortin automaattikäyttö. Tässä tapauksessa ilmoitus on tehty sen jälkeen, kun kaikki oikeudettomat tapahtumat oli tehty.

Korttiehtojen mukaan kortinhaltija sitoutuu säilyttämään korttiaan ja tunnuslukuaan huolellisesti. Tunnusluku on säilytettävä erillään kortista siten, ettei sivullisen ole mahdollista saada tunnuslukua tietoonsa eikä yhdistää sitä korttiin. Kortinhaltija on velvollinen toteuttamaan kaikki kohtuullisiksi katsottavat toimet säilyttääkseen kortin ja tunnusluvun turvallisesti ja erillään toisistaan, jotta kortti tai tunnusluku ei joutuisi sivullisen haltuun tai tietoon. Kortinhaltija sitoutuu hävittämään pankista saamansa tunnusluvun ja olemaan kirjaamatta tunnuslukuaan helposti tunnistettavaan muotoon.

Korttiehdoissa todetaan myös, että kortinhaltija ja tilinomistaja vastaavat kortin käytöstä aiheutuneesta vahingosta vain, jos kortin joutuminen sivullisen haltuun tai tunnusluvun joutuminen sivullisen tietoon johtuu kortinhaltijan muusta kuin lievistä huolimattomuudesta.

Tässä tapauksessa oikeudettomissa tapahtumissa on käytetty sekä asiakkaan MasterCardia että sen tunnuslukua. Molemmat ovat siis olleet sivullisen hallussa ja tiedossa. Pankki katsoo, et-

tä asiakas on toiminut pankin korttiehtojen vastaisesti ja että oikeudettomat tapahtumat johtuvat asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää.

Asiakas on todennut, että hänelle on luvattu pankin konttorissa 29.10.2009, että pankki vastaa hänen MasterCardillaan tehdyistä oikeudettomista automaattinostoista ja ostoista. Pankki on tarkistanut asian konttorista ja asiakkaan kanssa asioineen palveluneuvojan mukaan hän ei ole luvannut asiakkaalle, että tapahtumat korvataan hänelle. Palveluneuvoja on vain todennut, että se on mahdollista tai luultavaa.

Näillä perusteilla pankki katsoo, että asiakas vastaa itse hänen kortillaan 19.10.2009 klo 8.41 – 10.22 tehdyistä automaattinostoista ja ostoista sekä niille kertyneistä koroista.

4 Pankkilautakunnan ratkaisusuositus

Asiakas on pyytänyt Pankkilautakunnan kannanottoa siihen, onko pankki vastuussa hänen luottokortillaan tehdyistä luvattomista nostoista.

Tapauksessa on kysymys luottokortin oikeudettomasta käytöstä, josta on säännelty kuluttajansuojalain 7 luvun 19 §:ssä (385/1986) sekä asiakkaan hyväksymissä korttisopimuksen yleisissä ehtoissa.

Riitaista asiassa on se, onko asiakas säilyttänyt luottokorttiaan sekä siihen liitettyä tunnuslukua huolellisesti ja ilmoittanut kortin katoamisesta pankille riittävän nopeasti.

Lautakunta toteaa, että kuluttajansuojalain 7 luvun 19 §:ssä todetaan, että tilinhaltija vastaa luottokortin oikeudettomasta käytöstä, jos kortin tai tunnusluvun joutuminen sen käyttöön oikeudettomalle johtuu tilinhaltijan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Korttiehdoissa todetaan tilinhaltijan vastaavan vahingosta myös, jos kortti tai tunnusluku on joutunut sivullisen haltuun eikä kortinhaltija osoita, että se johtui tapahtumasta, jota ei voida kohtuudella katsoa hänen syykseen. Korttisopimuksen tekemällä sitoutuu noudattamaan näitä ehtoja.

Asiakkaan mukaan hän säilytti korttiaan lompakossa, joka oli käsilaukussa. Kortti oli tallessa lippuautomaatilla asioitaessa. Kortin säilytyksestä ja katoamisesta ei ole esitetty tarkempaa selvitystä. Asiakkaan mukaan kortin tunnusluku urkittiin lippuautomaattiin asennetulla kameralla tai kopiointilaitteella ja Zugin poliisille on raportoitu useista vastaavista luottokorttien väärinkäytöksistä. Asiakas on ilmoittanut pankille esitutkintaa suorittavan poliisin yhteystiedot, sillä hänen ilmoituksensa mukaan poliisi antaa lisätietoa vain pankeille ja vakuutuslaitoksille suoraan, koska tutkimukset ovat kesken. Pankki ei ole ilmoittanut lautakunnalle olleensa yhteydessä Zugin poliisiin.

Pankkilautakunta katsoo kortinhaltijan osoittaneen, että kortin ja tunnusluvun joutuminen sivullisen haltuun on johtunut tapahtumasta, jota ei voida kohtuudella katsoa hänen syykseen. Sen vuoksi lautakunta katsoo, ettei kortin ja tunnusluvun joutuminen sivullisen haltuun näissä olosuhteissa ole johtunut kortinhaltijan huolimattomuudesta.

Korkeimman oikeuden mukaan (KKO 2006:81) kortinhaltijalla on velvollisuus seurata kortin tallessa oloa olosuhteiden edellyttämällä tavalla ja tämän velvollisuuden rikkominen voi osoittaa sellaista huolimattomuutta, josta aiheutuu kortinhaltijalle korvausvastuu. Myös korttisopimuksen yleisten ehtojen mukaan kortinhaltija on velvollinen varmistamaan säännöllisesti, että kortti on tallessa. Pankkilautakunta toteaa, että arvioitaessa kortinhaltijan huolellisuutta on otettava huomioon ympäröivät olosuhteet ja erityisesti niihin liittyvät katoamis- ja anastusriskit. Mikäli tietyissä olosuhteissa, esimerkiksi kortinhaltijan liikkeessa suurissa ihmisjoukoissa, voidaan objektiivisesti arvioiden olettaa olevan kohonnut riski taskuvarkauksille, voidaan myös huolellisen kortinhaltijan edellyttää kiinnittävän erityistä huomiota kortin säilyttämiseen. Tällöin myös

kortin tallella olon tarkastamisvelvollisuus on korostunut, koska ammattimaisesti suoritettua taskuvarkautta ei yleensä huomata sen tapahtuessa.

On selvitetty, että asiakkaan kortilla tehtiin ensimmäinen luvaton nosto kello 8.41 ja että kortti suljettiin kello 10.23. Lautakunta toteaa, että kortin tarkistusvelvollisuus vilkkaalla juna- asemalla on tavallista korostuneempi. Pankkilautakunta katsoo, että asiakas ei ole tässä tapauksessa laiminlyönyt korttiehtojen mukaista kortin tarkastusvelvollisuuttaan.

Pankkilautakunta suosittaa pankkia korvaamaan asiakkaalle kortin väärinkäytöstä aiheutuneena vahinkona **478,32 euroa**.

Pankkilautakunnan päätös on ollut yksimielinen. Tämän päätöksen antamiseen osallistui puheenjohtaja Sillanpää sekä jäsenet Laine, Lehtonen ja Railas. Sihteerinä toimi Heino.

PANKKILAUTAKUNTA

Matti J. Sillanpää
Puheenjohtaja

Sasu Heino
Sihteeri