

## 1 Asia

Maksutoimeksianto, tilisiirto, kotimaanmaksujenvälitys

## 2 Asiakkaan valitus Pankkilautakunnalle

Asiakas on saattanut asian Pankkilautakunnan käsiteltäväksi 30.4.2009 saapuneella valituksellaan. Asiakkaan mukaan pankki on suorittanut virheellisesti hänen pankille antamansa kaksi maksutoimeksiantoa ja pankin tulee korvata hänelle asiassa aiheutunut vahinko, yhteensä 11.100,00 euroa. Vahinko koostuu väärälle maksunsaajalle päätyneistä suorituksista (5.550,00 euroa) sekä asian aiheuttamasta mielipahasta ja asian selvittelystä aiheutuneista kuluista (5.550,00 euroa).

Asiakas on 28.7.2008 antanut pankille puhelimitse 3.500,00 euron maksutoimeksiannon maksupäivänään 31.7.2008. Tarkoituksena asiakkaalla oli maksaa pois ystävältään saamaansa laina. Asiakas ei tiennyt ystävänsä tilinumeroa, mutta asiakasta puhelimesa palvellut pankkitoimihenkilö ilmoitti saavansa selville tarvittavan tilinumeron. Asiakas antoi toimihenkilölle ystävänsä nimen ja katuosoitteen. Toimihenkilö soitti 31.7.2008 asiakkaalle ja ilmoitti, että asiakkaan maksutoimeksianto on suoritettu. Asiakkaan pyynnöstä toimihenkilö vielä toimitti asiakkaalle tapahtumaa koskevat kuitit. Asiakas antoi 12.11.2008 toimihenkilölle puhelimitse uuden toimeksiannon maksaa ystävänsä 2050,00 euroa. Toimihenkilö otti toimeksiannon vastaan ilman tietoa tilinumerosta.

Asiakas sai 9.12.2008 pankilta tiliotteen ajalta 3.11.-2.12.2008 ja tapansa mukaan tarkisti sen heti. Asiakas huomasi tiliotteessa 19.11.2008 kirjatun maksun määrältään 2050,00 euroa saajana väärän maksunsaajan tili. Aiemmassa tiliotteessa ajalta 3.7.-2.8.2008 31.7.2008 tehdyn 3.500,00 euron suorituksen saajana näkyi kuitenkin asiakkaan ystävä. Asiakas oli yhteydessä ystävänsä, jolta hän kuuli, ettei tämä ollut vastaanottanut kumpaakaan asiakkaan maksamista 3.500,00 ja 2.050,00 euron suorituksista. Asiakas soitti toimihenkilölle kysyäksään, miksi maksut oli tehty väärälle tilille. Toimihenkilö viittasi vastauksessaan sukulaisten auttamiseen, vaikka asiakas ei ollut koskaan maininnut kaukaisesta sukulaissuhteestaan maksun väärään vastaanottajaan. Kun asiakas on yrittänyt tämän jälkeen selvittää asiaa pankin kanssa, on pankista sanottu, että asiakas olisi itse antanut väärän tilinumeron. Asiakkaalla ei kuitenkaan ole koskaan ollut tiedossa kyseistä tilinumeroa, vaikka hän on joskus avustanut tilinomistajaa käteislahjoituksilla. Väärä maksunsaaja ei ole asiakkaan ja pankin yhteydenotoista huolimatta palauttanut virheellisesti saamiaan rahoja.

## 3 Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Pankki kiistää, että pankissa olisi tapahtunut asiakkaan väittämä virhe, ja katsoo asiakkaan korvausvaatimuksen olevan perusteeton.

Pankin mukaan pankin toimihenkilö on puhelintoimeksiannon perusteella kirjannut 31.7.2008 asiakkaan tililtä 3.500,00 euroa toisessa pankissa olevalle tilinumerolle mak-

sunsaajana asiakkaan ystävä. Asiakas antoi toimihenkilölle maksunsaajan tilinumero-tiedon osana toimeksiantoon. Toinen toimeksianto on lähetetty kirjattavaksi maksu-palvelun kautta eräpäivänä 19.11.2008 samalle tilille ja saajalle. Tämän toimeksiannon kohdalla asiakas ilmoitti toimihenkilölle saajan tilinumeron olevan sama kuin 31.7.2008 maksussa oli ollut, jolloin saajan tilinumero on kopioitu maksutoimeksiantoon 31.7.2008 tehdyn maksun tiedoista. Toimeksiannot on otettu vastaan puhelimitse, koska asiakas tunnetaan pankissa pitkältä ajalta ja hänellä on ollut tapana antaa toi-meksiantoja puhelimitse.

Asiakas on ollut pankkiin yhteydessä 9.12.2008 ja kertonut, etteivät edellä mainitut ti-lisiirrot ole menneet hänen ystävälleen. Asiakkaan yhteydenoton johdosta pankki on selvittänyt asiaa maksunsaajan pankin kanssa ja molemmat pankit ovat olleet yhtey-dessä väärään maksunsaajaan. Varoja ei ole tästä huolimatta palautettu asiakkaan tilil-le.

Asiakas on ihmetellyt, miksi hänen tiliotteelleen on tulostunut 19.11.2008 maksettuun maksupalvelumaksuun maksunsaajaksi väärän maksunsaajan nimi, vaikka hän on ilmoittanut saajaksi ystävänsä. Oikea tieto tiliotteelle maksunsaajasta on saatu siksi, et-tä lasku on maksettu maksupalvelun kautta, jolloin maksunsaajan nimi on tulostunut tilinumeron perusteella maksupalvelutoimeksiantoja käsiteltäessä käytettävästä rekis-teristä.

Pankki välittää maksut Kotimaan maksujen välityksen yleisten ehtojen mukaisesti yk-sinomaan tilinumeron perusteella, eikä pankki vastaa siitä, jos maksu maksajan ilmoit-taman virheellisen tiedon perusteella välittyy väärälle saajalle. Asiakas on ilmoittanut toimeksiannot puhelimitse antaessaan tilinumeron, jolle hän on halunnut maksut suo-ritttaa. Tilinumero, jolle tilisiirrot on tehty toimeksiannon mukaisesti, poikkeaa huomattavasti tilinumerosta, jonka asiakas on myöhemmin ilmoittanut ystävänsä tilinumerok-si. Näin ollen kysymys ei voi olla pankin toimihenkilön kirjoitusvirheestä hänen kirjates-saan asiakkaan ilmoittamaa tilinumeroa ylös.

#### **4 Pankkilautakunnan ratkaisusuositus**

Asiakas on pyytänyt Pankkilautakunnan kannanottoa hänen pankkia kohtaan esittä-mästään korvausvaatimuksesta, joka perustuu pankin virheellisesti toteuttamiin mak-sutoimeksiantoihin.

Riidatonta tapauksessa on se, että asiakas on antanut pankille puhelimitse kaksi mak-sutoimeksiantoa eräpäivinä 31.7.2008 ja 19.11.2008. Riitaista asiassa on se, mitä osapuolet maksutoimeksiantojen toteuttamisesta sopivat ja toimiko pankki sille annet-tujen toimeksiantojen mukaisesti.

Asiakkaan mukaan hän ei tiennyt oikean vastaanottajan eli ystävänsä tilinumeroa ja hän antoi pankkitoimihenkilölle ensimmäisen maksutoimeksiannon yhteydessä ainoas-taan ystävänsä nimen ja katuosoitteen toimihenkilön kerrottua, että hän saa ystävän

oikean tilinumeron selville. Toisen maksun hän on pyytänyt suorittamaan samalle maksunsaajalle.

Pankin selvityksen mukaan asiakkaan maksutoimeksiannot on otettu pankissa vastaan puhelimitse, koska hän on ollut pankin konttorissa tunnettu asiakas pitkältä ajalta ja hänellä on ollut tapana asioida pankissa puhelimitse. Pankin mukaan asiakas antoi osana ensimmäistä toimeksiantoaan tilinumeron, jonka perusteella pankki maksun välitti. Toisen toimeksiannon osalta asiakas on ilmoittanut tilinumeron olevan sama kuin ensimmäisessä maksussa oli ollut. Pankki on vastineessaan viitannut Kotimaan maksujen välityksen yleisiin ehtoihin, joiden mukaan pankki välittää maksut yksinomaan tilinumeron perusteella eikä pankki vastaa siitä, jos maksu maksajan ilmoittaman virheellisen tiedon perusteella välittyy väärälle saajalle.

Pankkilautakunta toteaa, että pankkien tileihin sovellettavien yleisten tiliehtojen mukaan tilillä tapahtuvien maksujen välitykseen sovelletaan kulloinkin voimassa olevia Kotimaan maksujenvälityksen yleisiä ehtoja. Kyseisten ehtojen 1. kohdan mukaan niitä sovelletaan pankille annettuihin, Finanssialan Keskusliiton maksuliikenneyhteistyössä mukana olevien osapuolien välillä välitettäviin euromääräisiin tilisiirtoihin, jollei toisin ole sovittu. Pääsääntö näin ollen on, että kotimaan sisällä välitettäviin tilisiirtoihin sovelletaan Kotimaanmaksujen välityksen yleisiä ehtoja.

Kotimaan maksujenvälityksen yleisten ehtojen 3. kohdan mukaan asiakas antaa pankille maksutehtävän suorittamista varten tarvittavat tiedot, joihin kuuluu saajan pankkiyhteystieto eli tilinumero. Tämän lisäksi asiakas hyväksyy maksutoimeksiannon allekirjoittamalla toimeksiantolomakkeen tai vahvistaa sen pankin antamalla tunnuksella. Ehtojen 4. kohdan mukaan pankki välittää maksun saajalle yksinomaan maksajan ilmoittaman tilinumeron perusteella eikä pankki vastaa siitä, jos maksu maksajan ilmoittaman virheellisen tiedon perusteella välittyy väärälle maksunsaajalle.

Jos maksu ohjautuu maksajan virheestä väärälle maksunsaajalle, vakiintuneen menettelytavan mukaan maksunsaajan pankki neuvottelee maksunsaajan kanssa maksun palauttamisesta. Jos maksunsaaja kieltäytyy palauttamisesta, maksunsaajan pankki voi pankkisalaisuuden estämättä antaa väärän maksunsaajan tiedot maksajan pankille, joka voi antaa ne edelleen maksajalle. Tällöin maksaja voi vaatia maksun palautusta suoraan väärältä maksunsaajalta ja tarpeen vaatiessa saattaa asian perusteettoman edun palautusvaatimuksena yleisen tuomioistuimen ratkaistavaksi.

Koska annettujen toimeksiantojen sisällöstä on osapuolten kesken erimielisyyttä eikä ratkaisevaa näyttöä niiden sisällöstä ole esitetty, perustuu Pankkilautakunnan ratkaisu tapauksessa esitettyjen seikkojen kokonaisarviointiin.

Asiakkaan vaatimus perustuu sille pankin kiistämälle väitteelle, että pankkitoimihenkilö olisi luvannut saada asiakkaan ilmoittaman oikean maksunsaajan tilinumeron selville, mutta on jostain tuntemattomasta syystä tehnyt suorituksen väärälle, toisessa pankissa olevalle tilille. Väärä maksunsaaja ei ole asiakkaan suhteen satunnainen henkilö

vaan tämän kaukainen sukulainen, jolle asiakas on aikaisemmin lahjoittanut rahaa. Asiakas on antanut lahjoitukset aina käteisenä eikä koskaan tilisiirtoina. Asiassa ei ole esitetty, että pankkitoimihenkilön ja toisella paikkakunnalla asuvan ja toisen pankin asiakkaana olevan väärän maksunsaajan välillä olisi jokin yhteys tai että he tuntisivat toisensa jollain tavoin.

Edellä esitettyjen seikkojen perusteella Pankkilautakunta pitää epätodennäköisenä, että tilisiirtojen suorittaminen väärälle maksunsaajalle johtuisi pankista. Virheellisen maksunsaajan tili on toisessa pankissa, joten Pankkilautakunta pitää epätodennäköisenä, että pankkitoimihenkilö olisi lupautunut selvittämään maksunsaajan tilinumeron maksunsaajan nimen ja katuosoitteen perusteella. Pankkisalaisuuden vuoksi pankki ei voisi saada toisesta pankista maksunsaajan tilinumeroa näiden tietojen perusteella. Asiakas ei ole tehnyt lahjoituksia kaukaiselle sukulaiselleen koskaan pankin välityksellä, joten pankkitoimihenkilö ei ole voinut myöskään löytää asiakkaan tilitapahtumista tämän sukulaisen toisessa pankissa olevaa tilinumeroa ja käyttää sitä virheellisesti toimeksianton suorittamisessa. Siinä tapauksessa, että asiakas on ensimmäistä toimeksiantoaan antaessaan antanut maksunsaajan tilinumeron, Pankkilautakunta pitää myös hyvin epätodennäköisenä, että pankkitoimihenkilö olisi kirjannut ylös oikean maksunsaajan tilinumeron virheellisesti niin, että saajan tilinumeroksi asiakkaan maksuihin olisi kirjautunut sattumalta asiakkaan sukulaisen tili. Pankkilautakunta ei pidä uskottavana sitäkään, että pankkitoimihenkilö olisi tahallaan toiminut vastoin pankille annettua toimeksiantoa ja maksanut suoritukset tarkoituksella henkilölle, joka on hänelle tuntematon.

Edellä esitettyyn viitaten Pankkilautakunta ei suosita asiassa hyvitystä.

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

PANKKILAUTAKUNTA

Matti J. Sillanpää  
Puheenjohtaja

Tuomas Hidén  
Sihteer