

1 Asia

Luottokortti, korttivarkaus, kortin säilyttäminen, allekirjoitus, tarkistusvelvollisuus.

2 Asiakkaan valitus Pankkilautakunnalle

Asiakas on toimittanut Pankkilautakunnalle 27.5.2009 päivätyn valituksen. Asiakas oli tuttaviansa kanssa pubi-tyyppisessä ravintolassa viettämässä iltaa, kun häneltä varastettiin lompakko, jossa oli mm. ajo- ja luottokortti. Viimeinen havainto lompakosta oli 11.11.2008 yhden aikan yöllä ja hän poistui ravintolasta noin kello 1.30, jolloin asiakas epäilee kortin varastetun. Asiakas huomasi lompakon, jossa luottokorttia säilytettiin, katoamisen lähtiessään töistä kotiin seuraavana päivänä. Kun korttia ei löytynyt kotoakaan, hän teki kortista katoamisilmoituksen.

Lompakossa ollutta luottokorttia käytettiin luvatta ennen sulkemista 998,20 euron arvosta. Kortin varastanut ja maksuvälinepetoksen tehnyt henkilö saatiin kiinni laivalta matkalla Ruotsiin. Kuulusteluissa hän tunnusti korttien käytön ja hänet todettiin käräjäoikeudessa syyllistyneen lievään kavallukseen ja maksuvälinepetokseen 7.10.2009. Asiakas reklamoi asiasta pankille, mutta pankki kieltäytyi korvaamasta kortin luvattomasta käytöstä aiheutuneita kustannuksia.

Asiakas kiistää säilyttäneensä korttia huolimattomasti. Illan luonne oli sivistynyt ja hän joutui taparikollisen uhriksi. Asiakas ei laiminlyönyt kortin tarkistusvelvollisuuttaan tarkistaessaan kortin tallella olon seuraavana päivänä. Korttimaksun vastaanottaja on laiminlyönyt maksajan henkilöllisyyden varmistamisen, kun korttia käyttänyt henkilö oli asiakasta 13 vuotta nuorempi eikä hänen allekirjoituksensa vastannut lainkaan asiakkaan kortissa ollutta allekirjoitusta.

Asiakas vaatii pankkia vastaamaan hänen luottokortillaan 11.11.2008 klo 3.53 – 17.37 tehdyistä maksuista, jotka yhteisummaltaan ovat 998,20 euroa sekä niistä kertyneistä koroista.

3 Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Pankki on kiistänyt asiakkaan korvausvaatimuksen sekä määrältään että perusteeltaan.

Asiakkaalta varastettiin 11.11.2008 lompakko ilmeisesti n. klo 1.00 – 1.30. Asiakas kertoi esitutkintapöytäkirjassa hänen tuttavansa muistaneen, että asiakkaalla oli lompakko hallussaan kello yhden aikaan ja oman kertomuksensa mukaan asiakas poistui ravintolasta klo 1.30. Lompakko sisälsi mm. luottokortin. Asiakas havaitsi lompakon katoamisen 11.11.2008 töistä kotiin lähtiessään. Hän ajoi tämän jälkeen kotiinsa tarkistamaan, oliko lompakko jäänyt sinne. Kun hän havaitsi, että näin ei ollut, hän soitti pankkiin ja kortti suljettiin 11.11.2008 klo 17.45.

Pankin korttiehtojen mukaan kortinhaltija sitoutuu säilyttämään korttiaan huolellisesti. Kortinhaltija on velvollinen toteuttamaan kaikki kohtuullisiksi katsottavat toimet säilyttääkseen kortin turvallisesti, jotta kortti ei joutuisi sivullisen haltuun. Kortinhaltija on velvollinen varmistamaan säännöllisesti, että kortti on tallessa.

Pankki katsoo, että asiakas ei ole toiminut pankin korttiehtojen mukaisesti ja että hänen korttinsa joutuminen sivullisen haltuun johtuu hänen huolimattomuudestaan, joka ei ole lievä. Pubi-tyyppinen ravintola on paikka, jossa luottokortin huolellinen säilyttäminen ja sen tallella olon varmistaminen korostuvat. Lisäksi häneltä varastettiin koko lompakko sisältäen mm. ajo-

kortin ja Kela-kortin. Lompakon puuttuminen olisi tullut havaita viimeistään siinä vaiheessa, kun hän poistui ravintolasta.

Pankin korttiehtojen mukaan kortinhaltijan on viipymättä ilmoitettava pankille kortin katoamisesta tai kortin joutumisesta sivullisen haltuun. Tässä tapauksessa asiakas ei ole toiminut edellä mainitun ehdon mukaan. Kortti on joutunut sivullisen haltuun viimeistään 11.11.2008 klo 1.30 ja ensimmäinen väärinkäytös kortilla on tapahtunut samana yönä klo 3.53. Asiakkaalla on siis ollut ainakin n. 2,5 tuntia aikaa ilmoittaa pankille kortin joutumisesta sivullisen haltuun. Pankki katsoo, että aika on ollut riittävä tapahtuneen havaitsemiseen ja ilmoituksen tekemiseen.

Asiakkaan lompakon varastaneella henkilöllä on ollut käytössään mm. asiakkaan ajokortti ja Kela-kortti. Esitutkintapöytäkirjan mukaan hän on laivalla esittänyt aina asiakkaan ajokortin, kun henkilöllisyys on pyydetty todistamaan. Lisäksi henkilö on merkinnyt asiakkaan henkilötunnuksen matkustajailmoitukseen yöpyessään hotellissa. Näiden tietojen perusteella pankki katsoo, että asiakkaan luottokorttia käyttäneellä henkilöllä on ollut mahdollisuus erehdyttää hänen tekemänsä maksut vastaanottaneet henkilöt eikä ole näyttöä siitä, että nämä eivät olisi riittävän huolellisesti varmistuneet kortinesittäjän oikeudesta käyttää korttia.

Näillä perusteilla pankki katsoo, että asiakkaan vaatimus on perusteeton ja että hän vastaa itse kortilla 11.11.2008 klo 3.53 – 17.37 tehdyistä maksuista ja niille kertyneistä koroista.

4 Pankkilautakunnan ratkaisusuositus

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

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

Riitaista asiassa on se, onko asiakas säilyttänyt luottokorttiaan huolellisesti ja ilmoittanut sen katoamisesta pankille riittävän nopeasti. Riitaista on myös se, ovatko maksun vastaanottajat varmistuneet riittävän huolellisesti kortinhaltijan oikeudesta käyttää korttia.

Lautakunta toteaa, että kuluttajansuojalain 7 luvun 19 §:ssä todetaan, että tilinhaltija vastaa luottokortin oikeudettomasta käytöstä, jos kortin joutuminen sen käyttöön oikeudettomalle johtuu tilinhaltijan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Korttiehdoissa todetaan tilinhaltijan vastaavan vahingosta myös, jos kortti 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 vielä ravintolassa. Hän huomasi kortin katoamisen seuraavana päivänä töiden jälkeen. Kortin säilytyksestä ja katoamisesta ei ole esitetty tarkempaa selvitystä. Pankkilautakunta katsoo, että kortin joutuminen sivullisen haltuun ei johtunut kortinhaltijan muusta kuin lievästä huolimattomuudesta. Lautakunta katsoo myös kortinhaltijan osoittaneen, että kortin joutuminen sivullisen haltuun on johtunut tapahtumasta, jota ei voida kohtuudella katsoa hänen syykseen.

1.12.2009

713/2009

Korkeimman oikeuden mukaan (KKO 2006:81) kortinhaltijalla on velvollisuus seurata kortin tallella 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 tallella. Se, kuinka usein tapahtuvaa tarkistamista huolellisuus edellyttää, riippuu olosuhteista, erityisesti niihin liittyvistä katoamis- ja anastusriskeistä.

Asiakkaan kertoman mukaan hän tarkasti korttinsa tallella olon seuraavana päivänä töiden jälkeen noin kello 16–17. Lautakunta toteaa, että kortin tarkistusvelvollisuus yöaikaan ravintolassa on tavallista korostuneempi. Pankkilautakunta katsoo, että asiakkaan olisi pitänyt tarkistaa kortin tallella olo viimeistään aamulla ja asiakas vastaa siten korttiehtojen mukaisesti kortilla tehdyistä maksuista sen sulkemiseen asti. Lautakunta katsoo olosuhteet huomioon ottaen, että asiakkaan vastuulle jäivät ostot, jotka ovat tapahtuneet 11.11.2008 kello yhdeksän jälkeen.

Kortinhaltijalla ei kuluttajansuojalain 7 luvun 19 §:n ja korttiehtojen mukaan kuitenkaan ole vastuuta korttimaksuista tarkistusvelvollisuuden laiminlyönnistä huolimatta, mikäli maksun vastaanottaja ei ole riittävän huolellisesti varmistanut kortin käyttäjän oikeudesta käyttää luottokorttia. Korkein oikeus on katsonut (KKO:1994:82) riittäväksi käyttöoikeuden varmistamiseksi alle 3.000 markan maksuissa menettelyn, jossa verrataan luottokortin haltijana esiintyvän nimikirjoitusta luottokortissa olevaan haltijan omaan nimikirjoitusnäytteeseen. Korkeimman oikeuden mukaan tämän pidemmälle meneviä varotoimia, kuten henkilöllisyyden tarkistamista, voidaan edellyttää ainoastaan silloin, kun myyjällä on erityistä syytä epäillä luottokortin hallintaa ja käyttöä oikeudettomaksi.

Korttia käyttänyt henkilö vääränsi kortinhaltijan allekirjoituksen korttimaksutositteisiin käyttäessään korttia. Asiakkaan luottokortti ei ole enää tallella, joten korttimaksutositteissa olevia allekirjoituksia ei voida verrata siihen. Asiakkaan korttisopimuksessa on kuitenkin allekirjoitus, johon korttimaksutositteissa olevia allekirjoituksia voidaan verrata. Sopimuksessa olevasta allekirjoituksesta on luettavissa asiakkaan nimi, kun taas korttimaksutositteissa on vain sutaisu, jolla ei ole yritettykään matkia asiakkaan allekirjoitusta. Pankkilautakunta katsoo, etteivät allekirjoitukset vastaa laisinkaan toisiaan, joten maksun vastaanottajilla oli erityinen syy varmistaa kortin käyttäjän henkilöllisyys. Lautakunta katsoo, että niissä tapauksissa, joissa maksun vastaanottaja ei ole varmistanut asiakkaan henkilöllisyyttä, asiakas ei vastaa kortin väärinkäytöstä, vaan vahinko jää pankin vastattavaksi.

Poliisin esitutkinnassa kortin käyttäjä kertoi esittäneensä asiakkaan ajokortin aina, kun hänen on pyydetty osoittamaan henkilöllisyytensä, mutta hänellä on muistikuvia ainoastaan laivalla tapahtuneista maksuista. Henkilöllisyyden varmentaminen esim. ajokortista perustuu ensisijaisesti ajokortissa olevan kuvan vertaamiseen kortin esittäjään. Asiakkaan ajokortti on kateissa, mutta asiakas on esittänyt lautakunnalle itsestään valokuvan asiakkaan mukaan samalta ajalta kuin ajokortissa oleva kuva oli. Kyseistä kuvaa on verrattu korttia käyttäneestä henkilöstä poliisikuulusteluissa otettuun kuvaan. Korttia käyttänyt henkilö on 13 vuotta nuorempi kuin asiakas. Pankkilautakunta toteaa, että kuvista käy selkeästi ilmi, että niissä on eri henkilöt. Ottaen huomioon ajokortissa ollut kuva ja henkilön luotettavan kuvasta tunnistamisen vaikeus, lautakunta katsoo kuitenkin, että kortin käyttäjän henkilöllisyyden ajokortista varmistaneet maksun vastaanottajat ovat tulleet erehdytyksi siten, että heidän erehdyksensä ei ole osoittanut heidän laiminlyöneen velvollisuuttaan varmistaa korttia käyttäneen henkilön oikeudetta käyttää luottokorttia. Lautakunta toteaa, että niissä tapauksissa, joissa korttia käyttäneen henkilöllisyys

on varmistettu ajokortista, asiakas vastaa itse kortin väärinkäytöstä sen jälkeen kun hänen olisi kohtuudella tullut havaita kortin katoaminen ja tehdä sitä koskeva ilmoitus.

Pankkilautakunta suosittaa pankkia korvaamaan asiakkaalle vahingon, joka on aiheutunut niistä korttimaksuista, jotka tehtiin 11.11.2008 ennen kello yhdeksää, sekä niistä kello yhdeksän jälkeen tehdyistä korttimaksuista, joiden osalta pankki ei voi osoittaa maksun vastaanottajan varmistaneen kortin käyttäjän henkilöllisyyttä.

Pankkilautakunnan päätös on ollut yksimielinen. Tämän päätöksen antamiseen osallistuivat puheenjohtaja Sillanpää sekä jäsenet Lampela, Lehtonen ja Ruokanen. Sihteerinä toimi Heino.

PANKKILAUTAKUNTA

Matti J. Sillanpää
Puheenjohtaja

Sasu Heino
Sihteer