

## 1 Asia

Säästämissopimus

## 2 Asiakkaan valitus Pankkilautakunnalle

Asiakas on saattanut asian Pankkilautakunnan käsiteltäväksi 20.7.2009 saapuneella valituksellaan. Asiakas meni helmikuussa 2007 pankkiin nostaakseen käyttötililtään muutama tuhat euroa määräaikaistalletukseen. Pankkitoimihenkilö esitteli ja suostutteli hänet tekemään säästämissopimuksen, joka edellytti 3 x 2.000,00 euron sijoittamista tilille, sijoitusrahastoon ja sijoitusvakuutukseen. Asiakas ei ymmärtänyt sopimuksen sisältöä, mutta ei kehdannut sitä tunnustaa. Sijoituksen arvo on kokonaisuutena laskenut, minkä asiakas ei ymmärtänyt olevan mahdollista. 85-vuotias asiakas on ollut täysin hänelle esitettyjen näkemysten varassa ja hänelle myytiin periaatteessa viiden vuoden määräajaksi paketti, jonka sisältöä hän ei ole kyennyt itsenäisesti arvioimaan. Asiakkaan koulutus on kansakoulu 1920-30 -lukujen taitteessa, hän ei ole ollut ansiotyössä eikä harjoittanut sijoitustoimintaa. Asiakkaan mukaan pankin olisi tullut havaita, ettei hän ymmärtänyt myydyin sijoituspaketin sisältöä. Pankilla on kuulopuheen mukaan ollut myyntitapahtuman aikoihin voimakas sisäinen tulostkampanja, joka on saattanut vaikuttaa tapaan, jolla säästöpaketti asiakkaalle myytiin.

Asiakas vaatii, että pankki palauttaa asiakkaan tekemän 6.000,00 euron sijoituksen pääoman ja sille kohtuullisen koron em. sijoitussopimuksen tekopäivästä varojen palautuspäivään asti.

## 3 Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Yhteisessä vastineessaan pankki, rahastoyhtiö ja henkivakuutusosakeyhtiö kiistävät asiakkaan esittämän vaatimuksen sekä perusteiltaan että määrältään.

Asiakkaan tekemä säästäjän peruspaketti koostuu kolmesta tuotteesta: tilistä, sijoitusrahastosta sekä sijoitusvakuutuksesta. Sijoitusrahasto on rahastoyhtiön hallinnoima rahasto, jonka myynnissä pankki on toiminut rahastoyhtiön asiamiehenä. Sijoitusvakuutus on henkivakuutusosakeyhtiön tuote, jonka tarjoamisessa pankki toimii vakuutusyhtiön asiamiehenä. Säästäjän peruspaketin erityispiirteenä on se, että kun varat on sijoitettu Säästämissopimuksen mukaisesti tasaosuuksin yllä mainittuihin tuotteisiin, tilille maksetaan yleistä korkotasoa selvästi parempaa korkoa.

Säästäjän peruspaketista tehtävä Säästämissopimus on toistaiseksi voimassa. Asiakas voi lopettaa (= irtisanoa) sopimuksen koska tahansa. Jos asiakas lopettaa Säästämissopimuksen, tilin korkoetu poistuu. Säästämissopimuksen voimassaolo edellyttää, että asiakkaalla on varoja kaikissa kolmessa tuotteessa: tilillä, sijoitusrahastossa ja sijoitusvakuutuksessa. Säästämissopimus päättyy, jos asiakas: lopettaa tilin, lunastaa kaikki rahasto-osuudet tai nostaa kaikki vakuutussijoitukset.

Asiakas on tehnyt edellä mainitun sopimuksen lisäksi sopimukset kaikista kolmesta eri tuotteesta 6.2.2008. Näistä kolmesta eri tuotteesta voi nostaa varoja tai lopettaa sopimukset kunkin tuotteen tuote-ehdojen mukaisesti. Asiakas on sopimusta tehdessään vastaanottanut kaikkien tuotteiden osalta myös tuotemateriaalit (kuten ehdot, hinnaston sekä tuoteselosteet), joissa on myös kerrottu kunkin tuotteen ominaisuudet sekä mahdollisesti tuotteeseen sisältyvät riskit. Näiden tuotemateriaalien lisäksi tuotteita asiakkaille tarjottaessa pankin konttorissa asiakkaan kanssa käydään myös aina suullisesti läpi mm. tuotteen ominaisuudet sekä mahdolliset riskit.

Tilivaroille maksettava korko on hyvä, kun asiakkaan varat on hajautettu tasaisesti peruspaketin kolmeen osaan. Tili on joustava ja turvallinen säästämismuoto ja tilillä olevat varat ovat talletussuojan piirissä.

Sijoitusrahasto on yhdistelmärahasto, jonka ominaisuudet kuten sen riskit ja suositeltavasisijoitusaika on kerrottu rahaston yksinkertaistetussa rahastoesitteessä, jonka asiakas on vastaanottanut merkitessään rahastoa. Yksinkertaistetun rahastoesitteen lisäksi asiakas on vastaanottanut rahaston säännöt sekä hinnaston. Toimeksiantolomakkeesta ilmenee, että asiakas on allekirjoituksellaan vahvistanut vastaanottaneensa rahaston yksinkertaistetun rahastoesitteen, säännöt ja hinnaston sekä tutustuneensa niihin. Asiakas on sopimusta tehdessään ollut oikeustoimikelpoinen eikä hänen kykyään sopimuksen solmimiseen ole ollut millään tavoin syytä epäillä. Ottaen huomioon sen, että asiakkaan muut varat ovat olleet sijoitettuna hyvin matalariskisiin tuotteisiin, on asiakkaan sijoitusten riski ollut kokonaistasolla hyvin maltillinen siitä huolimatta, että hän on 6.2.2007 sijoittanut 2000 euroa rahastoon. Rahaston suositeltava sijoitusaika on vähintään kolme vuotta. Asiakkaan sijoitus rahastossa on ollut asiakkaan asiasta reklamoidessa ensimmäisen kerran hieman tappiollinen. Sijoitusrahastoissa erona esimerkiksi määräaikaiseen talletukseen on se, että näistä rahastoista voi tehdä normaalisti lunastuksia ilman että sijoitusaika olisi jollain tavalla ennalta määrätty. Todettakoon vielä, että asiakas ei ole edelleenkään lunastanut kyseisiä rahasto-osuuksiaan rahastossa, vaikka asiakkaalle lähetetyssä 2.6.2008 päivätyssä vastineessa asiakkaalle on nimienomaisesti todettu, että hän voi tehdä milloin tahansa lunastuksia ko. rahastosta.

Sijoitusvakuutus on sidottu pääomaturvattuun sijoituskoriin. Vakuutus ei ole riskisijoitus, sillä kohteeseen liittyy pääomaturva, jonka vähimmäistaso määräytyy myyntiajan korkeimman sijoituskoriosuuden arvon mukaan. Myyntiajan korkeimmalle arvolle annetaan pääomaturva, jota tarkistetaan kerran vuodessa marraskuun ensimmäisenä päivänä. Pääomaturvan taso voi siis pysyä ennallaan tai nousta sijoitusajan kuluessa. Pääomaturva on voimassa, jos varat nostetaan 2.11.2011-2.2.2012. Asiakas on sopimusta tehdessään allekirjoituksellaan vahvistanut tutustuneensa kohteen vakuutusehtoihin, tuoteselosteeseen, hinnastoon sekä tämän sopimuksen sisältöön.

Pankilla ei ole ollut syytä epäillä asiakkaan oikeustoimikelpoisuutta yllä mainittuja sopimuksia tehtäessä. Asiakas ei ole ollut edunvalvonnassa kyseisenä ajankohtana, eikä asiakas tai hänen asiamiehensä myöskään ole väittänyt, ettei asiakas olisi ollut oikeus-

toimikelpoinen hänen tehdessään ko. sopimuksia ja niihin liittyviä sijoituspäätöksiä. Pelkästään asiakkaan korkea ikä ei tarkoita sitä, ettei asiakas voisi ymmärtää hänelle tarjottujen tuotteiden luonnetta. Ei voida ajatella, että henkilön ikä velvoittaisi pankin tarjoamaan asiakkailleen vain määräaikaista tilejä, vaan myös iäkkäämmille henkilöille voidaan tarjota monipuolisempia sijoituskohteita. Asiakkaan asiamies on myös väittänyt, että pankilla olisi ollut sopimusten teon aikana jonkinlainen kampanja, jonka seurauksena pankin toimihenkilön taustalla olisi ollut toinen toimihenkilö tarkkailemassa tilannetta. Tämän osalta todettakoon, että kyseisessä asiakastapaamisessa on ollut kaksi henkilöä siitä syystä, että toista toimihenkilöä on tässä tilanteessa koulutettu ja hän on tästä syystä seurannut asiakastapaamista, eikä kahden toimihenkilön läsnäolo siis ole liittynyt asiakkaan asiamiehen esittämällä tavalla tulokampanjaan tms.

Yllä mainituilla perusteilla pankki, rahastoyhtiö sekä vakuutusyhtiö katsovat, ettei niillä ole velvollisuutta purkaa asiakkaan 6.2.2007 tekemiä sopimuksia tai palauttaa asiakkaan tällöin sijoittamia varoja asiakkaalle korkoineen.

#### 4 Pankkilautakunnan ratkaisusuositus

Asiakas on pyytänyt Pankkilautakunnan kannanottoa hänen pankkia kohtaan osoittamansa vaatimuksen oikeellisuudesta ja kohtuullisuudesta. Asiakas vaatii, että pankki palauttaa hänen tekemänsä 6.000,00 euron sijoituksen pääoman ja sille kohtuullisen koron sijoitussopimuksen tekopäivästä varojen palautuspäivään asti.

Tapauksessa on kyse yhdestä sopimustentekotilanteesta, mutta kolmesta itsenäisestä tuotteesta - tilistä, sijoitusrahasto-osuuksista ja sijoitusvakuutuksesta -, jotka muodostavat yhden kokonaisuuden ainoastaan pankin tarjoaman Säästämissopimuksen kautta. Säästämissopimuksen ehtojen täytyessä se vaikuttaa ainoastaan tiliin tilisopimuksen ehtojen mukaisesti tilille maksettavan korkeamman koron muodossa eikä sopimuksella ole vaikutusta sijoitusrahasto-osuuksiin tai sijoitusvakuutukseen taikka niitä koskeviin ehtoihin.

Asiassa ei ole riitaa tapahtumien kulusta eikä asiakkaan allekirjoittamien sopimusten sisällöstä. Asiakas ei ole kiistänyt pankin antamaa selvitystä, jonka mukaan asiakas on sopimuksia tehdessään vastaanottanut kaikkien tuotteiden osalta tuotemateriaalit, joissa on kerrottu kunkin tuotteen ominaisuudet ja tuotteeseen mahdollisesti liittyvät riskit, ja asiakkaan kanssa on käyty suullisesti läpi mm. tuotteen ominaisuudet ja riskit. Asiakkaan puolesta ei ole myöskään esitetty, että hänen oikeustoimikelpoisuutensa olisi kyseenalainen. Asiakkaan vaatimus perustuu sille, että hän on iäkäs eikä hän ole ymmärtänyt sopimuksen sisältöä ja pankin olisi tullut tämä ymmärtää. Pankin mukaan sillä ei ole ollut syytä epäillä asiakkaan kykyä sopimuksen solmimiseen.

Pankkilautakunta toteaa, että hyvän pankkitavan mukaan asiakassuhde perustuu molemminpuoliseen rehellisyyteen ja luottamukseen, ja pankit ottavat liiketoiminnassaan huomioon asiakkaan edun. Asiakas saa hyvän pankkitavan mukaan tietoja pankilta sen tarjoamista vaihtoehtoisista talletus- ja sijoitusmuodoista, niiden ehdoista sekä talletet-

tavien varojen tuotosta. Luottolaitoslaki ja kuluttajansuojalaki edellyttävät, että markkinoitavista tuotteista annetaan asiakkaalle kaikki ne tiedot, joilla saattaa olla merkitystä asiakkaan tehdessä hyödykettä koskevia ratkaisuja eikä pankki saa markkinoinnissaan antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja eikä käyttää muutoinkaan asiakkaan kannalta sopimatonta tai hyvän tavan vastaista menettelyä.

Pankkien kuten muidenkin elinkeinonharjoittajien toimintaan kuuluu, että tuotteita markkinoidaan ja tarjotaan asiakkaille, ja viime kädessä on kunkin oikeustoimikelpoisen asiakkaan itse päätettävissä, mihin hän sitoutuu. Palvelua tarjottaessa sopimattomana voidaan kuitenkin pitää sellaista menettelyä, joka on omiaan heikentämään asiakkaan mahdollisuuksia tehdä perusteltu päätös tai johtamaan siihen, että asiakas tekee sellaisen päätöksen, jota hän ei ilman menettelyä olisi tehnyt.

Pankkilautakunta kiinnittää huomiota siihen, että menettelyn sopimattomuutta on arvioitava asiakkaan näkökulmasta. Tarjottaessa tuotteita yksittäiselle asiakkaalle on pankin otettava kyseiselle asiakkaalle tarjottavien tuotteiden ominaisuuksissa ja tuotteiden esittelytavoissa huomioon asiakkaan lähtökohdat, tarpeet ja etu. Mikäli asiakas esimerkiksi ikänsä puolesta saattaa kuulua asiakasryhmään, joka on erityisen altis vaikuttamiselle, tulisi palveluita tarjottaessa kiinnittää erityistä huomiota siihen, että tuotteet soveltuvat asiakkaalle ja hänen tarpeisiinsa ja että asiakas ymmärtää mihin on sitoutumassa. Markkinointitilanteessa ei ole sopivaa vedota myyntiargumenttina perintöverot tai muihin veroetuihin silloin, kun näitä etuja voidaan pitää kyseisen asiakkaan kokonaistilanteen kannalta esimerkiksi sijoituksen vähäisen määrän vuoksi lähes merkityksettöminä. Kaikkien asiakkaiden kohdalla tulisi huomioida, missä tarkoituksessa asiakas on alun perin pankkiin tullut.

Tässä tapauksessa asiakas vaatii, että hänen tekemänsä sopimukset puretaan ja pankki palauttaa hänen tekemänsä sijoituksen pääoman kohtuullisine korkoineen. Pankkilautakunta toteaa, että sopimuksen pätemättömyyteen vetoavan on osoitettava pätemättömyysperusteen olemassaolo. Asiakkaan vaatimukselleen esittämät perustelut vastaavat lähinnä oikeustoimilain 33 §:ssä säänneltyä kunnianvastaista ja arvotonta menettelyä sopimuksen pätemättömyysperusteena. Kyseisen säännöksen alaan voidaan tietysin edellytyksin katsoa kuuluvan sopimuspuolen erehtyminen hänen sitoutumispäätöksensä kannalta olennaisissa seikoissa sekä tilanteet, joissa osapuolen ymmärryskyky on alentunut vanhuudesta, sairaudesta tms. syystä. Säännöksen soveltaminen kuitenkin edellyttää sen sanamuodon mukaan sopimukseen vetoavan eli tässä tapauksessa pankin tosiasiallista tietoa kunnianvastaisuuden ja arvottomuuden aiheuttavasta perusteesta.

Asian käsittely Pankkilautakunnassa tapahtuu kirjallisesti, eikä lautakunta voi kuulla todistajia valan velvoituksin. Näin ollen lautakunnan ratkaisusuositus asiassa voi perustua vain sen käytettävissä olevista asiakirjoista ilmeneviin tietoihin.

Pankkilautakunta katsoo, ettei asiassa ole esitetty näyttöä siitä, että 6.2.2008 allekirjoitetut sopimukset olisi tehty sellaisissa olosuhteissa, että niistä tietoisesti olisi kunnianvastaista tai arvotonta vedota sopimukseen. Tapauksessa ei näin ollen voida myöskään olettaa, että pankin olisi täytynyt tietää sellaisista olosuhteista. Asiassa saadun selvityksen mukaan asiakas on ennen sopimusten allekirjoittamista vastaanottanut tuotteita koskevan materiaalin ja asiakkaalle on suullisesti selvitetty tuotteiden ominaisuudet ja riskit. Asiakkaan oikeustoimikelpoisuuden ei ole esitetty olevan kyseenalainen eikä pankilla voida katsoa olleen yksinomaan asiakkaan korkean iän vuoksi syytä epäillä asiakkaan kykyä ymmärtää sopimusten sisältöä. Vaikka asiakas tiedosti, ettei hän ymmärtänyt, mihin oli sitoutumassa, hän ei kertonut tästä pankille.

Pankkilautakunta ei suosita asiassa hyvitystä.

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  
Sihteeri