

Porkkalankatu 1  
00180 Helsinki

16.6.2010

737/2009

## 1 Asia

Kortin väärinkäyttö, kortin säilyttäminen, lievää suurempi huolimattomuus, maksun vastaanottajan huolellisuus

## 2 Asiakkaan valitus Pankkilautakunnalle

Asiakas on saattanut asian Pankkilautakunnan käsiteltäväksi 24.4.2009 saapuneella valituksellaan.

Asiakkaan luottokortti varastettiin hänen lukitusta repustaan bussimatalla Thaimaassa ja hän ilmoitti kortin varastetuksi heti asian huomattuaan. Asiakkaan mielestä varkaus ei johtunut hänen huolimattomuudestaan.

Lisäksi maksujen vastaanottajat eivät ole korttiehtojen mukaisesti riittävän huolellisesti varmistunut kortinesittäjän oikeudesta käyttää korttia, sillä ostojen kertasummat ovat olleet huomattavan korkeita erityisesti ottaen huomioon yleisen tulotason Thaimaassa, henkilöpaperit ovat jääneet asiakkaan haltuun eivätkä allekirjoitukset kuittikopioissa vastaa asiakkaan allekirjoitusta.

Asiakas viittasi Kuluttajariitalautakunnan ratkaisuun, jossa lautakunta totesi myyjältä vaadittavan huolellisuuden edellyttävän allekirjoitusten vertaamista ja ryhtymistä tarkempiin toimiin esim. pyytämällä ostajalta henkilöllisyystodistus, jos allekirjoitukset eroavat selvästi toisistaan. Koska kyseisessä tapauksessa ei ollut selvitetty myyjän verranneen allekirjoituksia, katsoi lautakunta, ettei luottoyhtiö ollut näyttänyt myyjän varmistuneen riittävän huolellisesti luottokortin esittäneen henkilön oikeudesta käyttää korttia ja näin ollen kortinhaltija ei ollut vastuussa kortilla oikeudettomasti tehdyistä ostoksista. Asiakkaan tapauksessa tositteiden allekirjoitukset ja hänen oma allekirjoituksensa eroavat toisistaan hyvin selvästi.

Asiakas vaatii pankkia korvaamaan kortin väärinkäytöstä aiheutuneen vahingon kokonaisuudessaan.

## 3 Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Pankin korttiehtojen mukaan kortinhaltija sitoutuu säilyttämään korttiaan ja tunnuslukuun huolellisesti. 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 on myös velvollinen varmistamaan säännöllisesti, että kortti on tallessa. Kortinhaltijan on viipymättä ilmoitettava pankille kortin katoamisesta ja kortin joutumisesta sivullisen haltuun. Korttiehtojen mukaan kortinhaltijan ja tilinomistajan vastuu kortin maksukorttikäytöstä lakkaa silloin, kun pankin konttori tai pankkien yhteinen sulkupalvelu on vastaanottanut ilmoituksen kortin katoamisesta tai joutumisesta sivullisen haltuun sekä pyynnön kortin sulkemisesta.

Asiakkaan kertoman mukaan hänen lukitusta repustaan oli bussimatalla Thaimaassa anastettu hänen luottokorttinsa. Huomattuaan kortin kadonneen asiakas ilmoitti asiasta pankkiin 30.10.2008, minkä jälkeen kortti suljettiin viipymättä klo 5:32 Suomen aikaa. Ensimmäinen asiakkaan reklamoima korttitapahtuma oli tehty 29.10.08 klo 00:46 Suomen aikaa eli hieman yli vuorokausi ennen kortin sulkemista. Kaikkiaan kortilla oli sen katoamisen ja sulkemisen välisenä aikana 29.10.2008 tehty ostoja 1133,24 euron määräästä.

Korttiehtojen kohdan 3.8 mukaan kortinhaltija ja tilinomistaja vastaavat kortin käytöstä aiheutuneesta vahingosta vain, jos

- kortin joutuminen sivullisen haltuun johtuu kortinhaltijan muusta kuin lievistä huolimattomuudesta
- kortti on joutunut sivullisen haltuun eikä kortinhaltija osoita, että se johtui tapahtumasta, jota ei voida kohtuudella katsoa hänen syykseen.

Kortinhaltijan matkustaessa ulkomailla hänen tarkastusvelvollisuutensa kortin tallella olosta korostuu, erityisesti hänen liikkueessaan suurissa ihmisjoukoissa tai julkisissa kulkuvälineissä, missä taskuvarkauksien riski on suuri. Kortinhaltijan tulee tarkistaa kortin tallella olo erityisesti edellä kerrotunlaisen riskitilanteen jälkeen. Näissä olosuhteissa asiakkaan olisi tullut jatkuvasti seurata kortin tallella oloa. Asiakas ei ole myöskään osoittanut, että kortin katoaminen ja väärinkäyttö johtuisi tapahtumasta, jota ei voida kohtuudella katsoa hänen syykseen. Näin ollen asiakas on vastuussa ennen hänen ilmoituksensa tekemistä tehdyistä korttitapahtumista.

Asiakas on katsonut, ettei hän ole vastuussa kortilla 29.10.2008 tehdyistä ostotapahtumista, koska korttiehtojen mukaan kortinhaltija ja tilinomistaja eivät vastaa vahingosta, jos maksunsaaja ei ole riittävän huolellisesti varmistunut kortinesittäjän oikeudesta käyttää korttia.

Kansainvälisten luottokorttiyhtiöiden ehdoissa vähittäismyyntiliikkeille ei ole asetettu erityistä velvollisuutta tarkistaa ostajan henkilöllisyyttä jokaisen ostotapahtuman yhteydessä. Nämä ehdot edellyttävät kortinhaltijan henkilöllisyyden tarkistamista maksunsaajan toimesta ainoastaan silloin, kun on syytä epäillä kortin väärinkäyttöä tai on kyse euromääräisesti huomattavan suurista ostoista. Tätä linjausta tukee korkeimman oikeuden ratkaisu KKO:1994:82. Nyt kyseessä olevissa korttitapahtumissa luottokortilla suoritettut ostot tai tapahtumat eivät olleet mitenkään poikkeuksellisia, joten maksunsaajilla ei tälläkään perusteella ollut erityistä velvollisuutta tarkistaa kortinhaltijan henkilöllisyyttä. Turun hovioikeus on 24.5.2005 (Drno S 05/229) antamassaan ratkaisussa, jossa on ollut kyse varastetun luottokortin väärinkäyttöä koskevasta asiasta, todennut, että "vähittäismyyntiliikkeet olivat omalta osaltaan noudattaneet kansainvälisiä luottokorttiehtoja ja niiden edellyttämää huolellisuutta tarkistamalla, että luottokorttia ei ollut ilmoitettu kadonneeksi ja että luottokortti oli ollut maksuvälineenä kunnossa". Tässä tapauksessa myyjäliikkeet ovat toimineet hovioikeuden ratkaisussa mainitulla tavalla.

Porkkalankatu 1  
00180 Helsinki

16.6.2010

737/2009

Korttiosojen maksunsaajat ovat varmentaneet kaikki puheena olevat korttiosot ja siten tarkistaneet, ettei korttia ole suljettu, katoamisilmoitusta ole tehty eikä luottorajaa ole ylitetty.

Myyjäliikkeet ovat tällä tavoin toimimalla riittävän huolellisesti ja kuluttajansuojalain vaatimin tavoin (KSL 7:19) varmistautuneet korttinesittäjän oikeudesta esittää kortti. Näin ollen asiakas on vastuussa kortilla katoamisen ja kortin sulkemisen välillä tehdyistä korttitapahtumista ja niille kertyneistä koroista.

#### 4 Pankkilautakunnan ratkaisusuositus

##### Kuluttajansuojalaki ja korttiehdot

Pankkilautakunta toteaa, että tilinhaltijan vastuusta luottokortin väärinkäyttötilanteissa säännellään kuluttajansuojalain 7 luvun 19 §:ssä. Pankin yleisissä korttiehdoissa on sovitettu pankin ja kortinhaltijan välisestä vastuusta kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta kuluttajansuojalain pakottavien säännösten mukaisesti. Lisäksi korttiehdoissa on määritelty kortinhaltijan velvollisuudet kortin ja tunnusluvun säilyttämisen ja käyttämisen suhteen.

Korttiehdoissa kortinhaltija on sitoutunut säilyttämään korttiaan huolellisesti. Korttiehtojen mukaan kortinhaltija on velvollinen toteuttamaan kaikki kohtuulliseksi katsottavat toimet säilyttääkseen kortin turvallisesti, jotta se ei joutuisi sivullisen haltuun, ja varmistamaan säännöllisesti, että kortti on tallessa.

Korttiehtojen mukaan kortinhaltijan on viipymättä ilmoitettava pankille kortin katoamisesta tai joutumisesta sivullisen haltuun. Kortinhaltijan vastuu kortin maksukorttikäytöstä lakkaa silloin, kun pankki on vastaanottanut kortinhaltijan edellä mainitun ilmoituksen sekä pyynnön kortin sulkemisesta. Kortinhaltija vastaa kortin käytöstä katoamisilmoituksen tekemiseen saakka, jos

- kortinhaltija on antanut kortin sivulliselle
- kortin joutuminen sivullisen haltuun johtuu kortinhaltijan muusta kuin lievistä huolimattomuudesta
- kortti on joutunut sivullisen haltuun eikä kortinhaltija osoita sitä, että se johtui tapahtumasta, jota ei voida kohtuudella katsoa hänen syykseen
- kortin joutuminen sivullisen haltuun johtuu kortinhaltijan lievästä huolimattomuudesta tai tapahtumasta, jota ei voida lukea hänen syykseen, eikä hän ole viipymättä asian havaittuaan tehnyt katoamisilmoitusta.

Kortinhaltija ei vastaa vahingosta, jos maksunsaaja ei ole riittävän huolellisesti varmistunut korttinesittäjän oikeudesta käyttää korttia.

##### Kortinhaltijan huolellisuus

Porkkalankatu 1  
00180 Helsinki

16.6.2010

737/2009

Riidatonta tapauksessa on se, että asiakkaan kortti on päätynyt ulkopuolisen käsiin ja korttia on käytetty oikeudetta ennen kuin asiakas on ilmoittanut kortin kadonneeksi. Tapauksessa ei ole esitetty, että asiakas olisi antanut korttinsa sivulliselle tai että hän ei olisi viipymättä kortin katoamisen havaittuaan tehnyt katoamisilmoitusta. Näin ollen tapauksessa on ratkaistava ensin se, voidaanko kortin joutumisen sivullisen haltuun katsoa johtuneen asiakkaan muusta kuin lievistä huolimattomuudesta tai tapahtumasta, jota ei voida kohtuudella katsoa hänen syykseen.

Kortin huolellinen säilyttäminen edellyttää lähtökohtaisesti kortin säilyttämistä niin, ettei se päädy ulkopuolisen haltuun. Velvollisuudesta säilyttää kortti huolellisesti ja velvollisuudesta ilmoittaa välittömästi sen katoamisesta vahinkojen rajoittamiseksi on johdettavissa myös velvollisuus seurata kortin tallellaoloa olosuhteiden vaatimaa huolellisuutta noudattaen, vaikkei tätä velvollisuutta olekaan kuluttajansuojalaissa tai olisikaan korttiehdoissa nimenomaisesti mainittu. Myös tämän velvollisuuden rikkominen voi osoittaa kortinhaltijan sellaista huolimattomuutta, joka ei ole lievä, ja siten aiheuttaa kortinhaltijalle vastuun kortin väärinkäytöstä aiheutuneesta vahingosta (KKO 2006:81).

Ympäröivät olosuhteet ja erityisesti niihin liittyvät katoamis- ja anastusriskit ovat olennaisessa osassa arvioitaessa, mitä huolellinen säilyttäminen kortinhaltijalta edellyttää. Mikäli tietyissä olosuhteissa, esimerkiksi kortinhaltijan liikkeessä suurissa ihmisjoukoissa, voidaan objektiivisesti arvioiden olettaa olevan kohonnut riski taskuvarkauksille, voidaan myös huolellisen kortinhaltijan edellyttää kiinnittävän erityistä huomiota kortin säilyttämiseen. Tällöin myös kortin tallellaolon tarkastamisvelvollisuus on korostunut, koska ammattimaisesti suoritettua taskuvarkautta ei yleensä huomata sen tapahtuessa.

Tapauksessa asiakkaan kortti varastettiin hänen lukitusta repustaan bussimatalla Thaimaassa. Selvitystä siitä, mihin aikaan ja millä tavoin kortti varastettiin, ei ole saatu, mutta ensimmäinen oikeudeton korttitapahtuma tehtiin 29.10.2008 kello 00:46 Suomen aikaa ja asiakas teki pankille ilmoituksen kortin katoamisesta 30.10.2008 kello 05:32.

Pankkilautakunta katsoo asiassa saadun selvityksen perusteella, että asiakas ei ole säilyttänyt korttiaan kyseisissä olosuhteissa tavalla, jota korttiehdot huolelliselta kortinhaltijalta edellyttävät. Erityisesti Pankkilautakunta katsoo, että liikkeessään ulkomailla julkisessa liikennevälineessä asiakkaan olisi tullut kiinnittää kortin tallellaolon varmistamiseen enemmän huomiota kuin mitä ajan kulumisen ensimmäisen oikeudettoman korttitapahtuman ja katoamisilmoituksen tekemisen välillä osoittaa. Pankkilautakunta katsoo asiakkaan menettelyn kortin säilyttämisessä osoittavan korttiehtojen mukaista muuta kuin lievää huolimattomuutta.

### **Maksunsaajan huolellisuus**

Vaikka kortinhaltija olisi laiminlyönyt huolellisuuttaan kortin säilyttämisen suhteen, ei vastuu kortin väärinkäytöstä aiheutuneesta vahingosta jää hänen vastuulleen, mikäli

Porkkalankatu 1  
00180 Helsinki

16.6.2010

737/2009

maksunsaaja ei ole riittävän huolellisesti varmistunut kortinesittäjän oikeudesta käyttää korttia.

Luottokorttimaksujen vastaanottajille ei voida käytännön syistä, luottokorttijärjestelmän luonteen ja sujuvuuden vuoksi edellyttää nykyisiä käytäntöjä pidemmälle meneviä varotoimia. Korkein oikeus on ratkaisukäytännössään (KKO 1994:82) katsonut varmistusmenettelyn, jossa verrataan nimikirjoituksia ja varmistetaan maksu, olevan kuluttajansuojalain 7 luvun 19 §:n 2 momentin 2 kohdan kannalta riittävä. Korkeimman oikeuden mukaan pidemmälle meneviä varotoimia, kuten henkilöllisyyden tarkastamista, voidaan edellyttää ainoastaan silloin, kun myyjällä on erityistä syytä epäillä luottokortin hallintaa ja käyttöä oikeudettomaksi.

Tapauksessa korttiosojen maksunsaajat ovat varmentaneet kaikki puheena olevat korttiosot ja siten tarkistaneet, ettei korttia ole suljettu, katoamisilmoitusta ole tehty eikä luottorajaa ole ylitetty. Näin ollen arvioitavaksi jää, voidaanko maksunsaajien niiltä edellytetyn käytännön mukaisesti katsoa verranneen kortissa olevaa nimikirjoitusnäytettä ostotositteissa oleviin ja onko maksunsaajilla allekirjoitusten erilaisuuden vuoksi tai muutoin ollut erityistä syytä epäillä kortin käyttöä oikeudettomaksi ja tällä perusteella tullut tarkastaa kortinkäyttäjän henkilöllisyys.

#### Allekirjoitusten vertaaminen

Pankkilautakunta toteaa, että käytännön syistä allekirjoitusten yhteneväisyydelle ei voida asettaa kovin korkeita vaatimuksia eikä allekirjoitusten pienten eroavaisuuksien voida katsoa edellyttävän myyjäliikkeeltä erityisiä jatkotoimenpiteitä. Kuluttajansuojalain 7 luvun esitöissä (HE 88/1985) esitetyn mukaan myyjän voitaisiin katsoa laiminlyöneen varmistamisvelvollisuutensa, jos kortissa oleva nimikirjoitusnäyte on selvästi erilainen kuin tositteessa. Pankkilautakunta katsoo, että esimerkiksi allekirjoitusten eri nimi tai tekstilaji ovat eroja, jotka huolellisen maksunsaajan tulisi havaita myös nopearytmisessä kassatyöskentelyssä.

Tapauksessa asiakkaan luottokortti ei ole enää tallella, mutta ostotositteissa olevia allekirjoituksia voidaan verrata asiakkaan korttisopimuksessa olevaan allekirjoitukseen, jonka voidaan olettaa vastaavan kortissa ollutta allekirjoitusta. Pankkilautakunta katsoo, että tositteiden ja korttisopimuksen allekirjoitusten välillä ei ole sellaista eroavaisuutta, johon myyjäliikkeen olisi tullut puuttua.

#### Ostotapahtuman poikkeuksellisuus

Pankkilautakunta toteaa, että kansainvälisillä luottokorteilla voidaan olettaa tehtävän melko suuriakin ostoksia, joita ei välttämättä kotimaan pankkikorttimaksuihin vertailta-

Porkkalankatu 1  
00180 Helsinki

16.6.2010

737/2009

essa voitaisi pitää tavanomaisina. Kun luottokortteja käytetään paitsi Suomessa myös ulkomailla, on ongelmallista määrittää yleispätevää mittapuuta maksunsaajan riittävälle huolellisuudelle. Pankkilautakunnan näkemyksen mukaan voidaan pitää todennäköisenä, että oikeudettoman käytön epäilykynnys vaihtelee kunkin maan olosuhteista riippuen. Yleisesti ostotilanteen poikkeuksellisuuden arvioinnissa ensisijainen merkitys voidaan katsoa olevan yksittäisten ostosten tai samassa liikkeessä tehtyjen useiden ostosten yhteenlasketussa rahamääräisessä suuruudessa. Ostotilanteiden poikkeuksellisuuden arviointiin voidaan katsoa kuuluvan myös monia muita seikkoja kuten kortin käyttäjän käyttäytyminen sekä myyjäliikkeiden laatu ja suuruus.

Tapauksessa on tiedossa ainoastaan ostosten ajankohdat, euromäärät (15,17-254,25 euroa) ja myyjäliikkeiden nimet, joista päätellen ostokset on tehty elintarvikeliikkeessä, vaateliikkeessä ja huoltoasemalla. Vaikka tapahtumamaassa keskimääräinen tulotaso on Suomea alhaisempi, Pankkilautakunta katsoo, etteivät ostotapahtumat saadun selvityksen ja ostosten suuruuden perusteella ole poikenneet tavanomaisesta. Näin erityisesti, jos huomioon otetaan tapahtumamaan asema turistikohteena. Pankkilautakunta katsoo, ettei ostotapahtumissa näin ollen ole ollut esillä erityistä syytä epäillä kortin käyttöä oikeudettomaksi eikä maksunsaajilla siten ole ollut velvollisuutta tarkastaa kortinkäyttäjän henkilöllisyyttä.

## Ratkaisu

Edellä esitettyyn viitaten Pankkilautakunta katsoo asiakkaan menettelyn kortin säilyttämisessä osoittavan korttiehtojen mukaista muuta kuin lievää huolimattomuutta, koska kortin tallellaoloon olisi käsillä olleissa olosuhteissa tullut kiinnittää erityistä huomiota ja koska kortin katoamisesta ilmoitettiin pankille vasta yli vuorokausi ensimmäisen oikeudettoman korttitapahtuman jälkeen. Maksunsaajien puolestaan katsotaan varmistuneen riittävän huolellisesti kortinesittäjän oikeudesta käyttää korttia. Näin ollen Pankkilautakunta ei suosita tapauksessa hyvitystä.

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

PANKKILAUTAKUNTA

Matti J. Sillanpää  
PuheenjohtajaTuomas Hidén  
Sihteeri