



VAKUUTUS- JA
RAHOITUSNEUVONTA

Hyvä finanssitapa lautakuntakäytännössä

2. painos, marraskuu 2011

Ville Raulos

Aluksi



Finanssitoiminnassa tunnetaan useita hyviä tapoja. Hyvä vakuutustapa, hyvä pankkitapa ja hyvä arvopaperimarkkinatapa ohjaavat toimintaa eri finanssisektoreilla. Alan toimijat ovat velvollisia noudattamaan näitä hyviä tapoja.

Finanssivalvonnan tehtäviin kuuluu valvoa, että finanssialalla noudatettavat käytännöt ovat hyvän tavan mukaisia. Tätä viranomaisvalvontaa toteutetaan lähinnä asiakaskollektiivien tai koko asiakaskunnan tasolla. Hyvä tapa voi nousta esiin myös yksittäisten asiakkaiden kohdalla, kun heidän korvausvaatimuksiaan arvioidaan finanssialan lautakunnissa tai yleisissä tuomioistuimissa.

Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan yhteydessä toimivissa Vakuutuslautakunnassa, Pankkilautakunnassa ja Arvopaperilautakunnassa korvausriidat ratkaistaan yleensä suoraan lain tai tapaukseen sovellettavien sopimusehtojen perusteella. Tulkinnanvaraisissa tapauksissa hyvän tavan sisältö voi vaikuttaa lain säännöksen tai sopimusehdon tulkintaan ja siten lautakunnan ratkaisuun. Joissain tapauksissa törmätään tilanteeseen, jossa laki tai sopimuksen ehdot eivät anna riitakysymykseen suoraa vastausta. Tällöin hyvä tapa voi täydentää muuta sääntelyä ja nousta ratkaisuperusteena keskeiseen asemaan.

Tähän julkaisuun on koottu Vakuutuslautakunnan, Pankkilautakunnan ja Arvopaperilautakunnan ratkaisukäytännöstä tapauksia, joissa lautakunta on viitannut hyvään tapaan. Pankkilautakunta on aloittanut toimintansa 1.1.2009, ja sen ratkaisukäytäntö on vasta kehittymässä. Pitkään toimineiden Vakuutuslautakunnan ja Arvopaperilautakunnan käytäntö on jo runsaslukuisempaa ja vakiintuneempaa.

Julkaisun ensimmäinen pääjakso muodostuu Vakuutuslautakunnan tapauksista, jotka on ryhmitelty vakuutus sopimuksen elinkaaren mukaisesti. Toinen pääjakso koostuu Arvopaperilautakunnan käytännöstä, jota on jaoteltu sijoituspalvelutyyteittäin. Pankkilautakunnan ratkaisusuositukset ovat kolmannessa pääjaksossa.

Tässä julkaisun toisessa painoksessa erityisesti arvopaperiasioissa annettujen ratkaisusuositusten osuus on kasvanut. Lisää lautakuntien ratkaisuja löytyy Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan internet-sivuilla www.fine.fi ylläpidettävistä lausuntotietokannoista.

Sisällys

Aluksi	2
Sisällys	3
I Vakuutuslautakunnan käytäntö.....	5
1 Vakuutuksen hakeminen ja myöntäminen	6
1.1 VKL 184/06, 20.12.2006 – Henkilövakuutus	6
1.2 VKL 528/06, 23.11.2006 – Autovakuutus	11
1.3 VKL 101/07, 12.6.2007 – Autovakuutus	15
1.4 VKL 848/03, 15.4.2004 – Yritysvakuutus	19
2 Vakuutusehtojen tulkinta	26
2.1 VKL 654/08, 15.4.2010 – Vapaaehtoinen eläkevakuutus	26
2.2 VKL 682/06, 24.1.2007 – Kotivakuutus	30
2.3 VKL 248/10, 24.3.2011 – Kiinteistövakuutus	36
3 Korvauskäsittely.....	41
3.1 VKL 292/09, 11.5.2010 – Yksityistapaturmavakuutus.....	41
3.2 VKL 670/00, 13.6.2001 – Yksityistapaturmavakuutus.....	44
3.3 VKL 16/02, 21.1.2003 – Oikeusturvavakuutus	49
3.4 VKL 49/02, 28.5.2002 – Vastuuvakuutus.....	52
3.5 VKL 419/09, 14.6.2010 – Varallisuusvastuuvakuutus	55
4 Korvauspäätöksen antaminen ja sisältö	62
4.1 VKL 200/06, 24.8.2007 – Yksityistapaturmavakuutus.....	62
4.2 VKL 357/02, 15.11.2002 – Oikeusturvavakuutus	65
4.3 VKL 353/09, 1.3.2010 – Vastuuvakuutus. Kotivakuutus	69
4.4 VKL 843/07, 27.3.2008 – Kotivakuutus.....	72
5 Vakuutuksen irtisanominen.....	77
5.1 VKL 207/98, 18.12.1998 – Yksityistapaturmavakuutus.....	77
5.2 VKL 235/06, 8.2.2007 – Yksityistapaturmavakuutus. Matkustajavakuutus	79
5.3 VKL 143/00, 21.6.2000 – Kotivakuutus. Matkustajavakuutus.....	82
5.4 VKL 17/09, 20.5.2009 – Metsävakuutus ym.	84
5.5 VKL 44/10 ja 45/10, 8.9.2011 – Yksityistapaturmavakuutus.....	90
II Arvopaperilautakunnan käytäntö.....	95
1 Arvopaperinvälitys.....	96
1.1 APL 7/2004, 3.5.2004	96
1.2 APL 1651/2002, 17.6.2003	98
1.3 APL 12/2005, 5.4.2005	101
1.4 APL 1520/2002, 25.2.2003	106
1.5 APL 56/2003, 17.12.2003	110

2 Sijoitusneuvonta.....	113
2.1 APL 197/2006, 10.4.2007	113
2.2 APL 621/2002, 27.11.2002	117
2.3 APL 257/2009, 18.11.2010	123
2.3 APL 249/2008, 14.12.2010	127
2.5 APL 504/2009, 20.5.2011	132
2.6 APL 10/2011, 12.4.2011	140
2.7 APL 16/2011, 20.5.2011	152
2.8 APL 277/2009, 7.9.2010	158
3 Omaisuudenhoito	166
3.1 APL 361/2008, 28.5.2009	166
3.2 APL 90/2003, 2.9.2003	171
3.3 APL 64/2009, 12.4.2011	175
3.4 APL 1951/2002, 2.9.2003	179
4 Oheispalvelut	184
4.1 APL 718/2002, 27.11.2002	184
4.2 APL 2049/2002, 17.6.2003	189
4.3 APL 172/2009, 29.10.2010	193
4.4 APL 266/2009, 29.9.2010	196
4.5 APL 312/2009, 1.3.2011	200
4.6 APL 428/2009, 12.4.2011	202
5 Muut arvopaperiasiat.....	208
5.1 APL 131/2006, 9.11.2006	208
5.2 APL 132/2006, 9.11.2006	211
5.3 APL 154/2003, 3.5.2004	214
5.4 APL 167/2007, 13.12.2007	219
III Pankkilautakunnan käytäntö.....	221
1 Tilinkäyttö ja maksaminen.....	222
1.1 PKL 1244/2009, 1.12.2009	222
2 Luottoasiat.....	227
2.1 PKL 1781/2009, 16.6.2010	227
3 Säästäminen	230
3.1 PKL 733/2009, 1.12.2009	230
4 Muut asiat.....	234
4.1 PKL 1255/2009, 16.6.2010	234
4.2 PKL 266/2009, 21.10.2009	237

I Vakuutuslautakunnan käytäntö

1 Vakuutuksen hakeminen ja myöntäminen

1.1 VKL 184/06, 20.12.2006 – Henkilövakuutus

Asia

Yksityistapaturmavakuutus. Sairausvakuutus. Matkustajavakuutus. Vakuutuksen myöntäminen. Vakuutuksenantajan vastuunvalinta. Oikeus henkilövakuutuksen saamiseen. Autismi

Tapahtumatiedot

Lausunnonpyytäjän vuonna 1984 syntyneellä pojalla (jäljempänä T.K.) on diagnosoitu vahva-asteinen lapsuusiän autismi, jonka syy oli jäänyt tuntemattomaksi. Lääkärinlausunnon 7.9.2004 mukaan T.K. on somaattisesti terve eikä lääkitystä tai allergioita ollut. Autismiin liittyen T.K. kärsi ääniherkkyydestä, mikä aiheutti ongelmia julkisissa tiloissa. Hänen todettiin tarvitsevan kehotuksia valvontaa päivittäisissä taidoissa.

Lausunnonpyytäjä haki T.K.:lle 21.7.2004 vakuutusyhtiöstä A henkilövakuutusta hoitokulujen sekä tapaturman aiheuttaman pysyvän haitan ja kuoleman varalta. Hän haki T.K.:lle myös yksityistapaturmavakuutusta 6.10.2004 vakuutusyhtiöstä B. Lisäksi lausunnonpyytäjä oli saanut 4.10.2004 päivätyn tarjouksen vakuutusyhtiöltä C niin ikään yksityistapaturmavakuutuksesta T.K.:lle. Tarjouksen mukaan sopimus tuli voimaan lausunnonpyytäjän hyväksymisilmoituksella. Tarjouksessa todettiin kuitenkin mm., että henkilövakuutukset tulevat voimaan vain, jos ne terveys selvityksessä saatujen tietojen perusteella voidaan myöntää.

Vakuutusyhtiöiden päätökset

Vakuutusyhtiö A ilmoitti päätöksellä 27.9.2004, että T.K.:lle ei hänen terveydentilansa vuoksi voida myöntää haettua henkilövakuutusta. Vakuutusyhtiön mukaan ratkaisu perustui annettuun terveys selvitykseen, saatuun lääkärintäyttöön ja vakuutusyhtiön vakuutuksen myöntämisperusteisiin.

Myös vakuutusyhtiö B ilmoitti 12.11.2004 antamallaan päätöksellä, että tapaturmavakuutusta ei voida myöntää terveys selvityksen ja vakuutettavan terveydentilasta saatujen lisätietojen perusteella.

Vakuutusyhtiö C totesi 8.11.2004 antamassaan päätöksessä niin ikään, että vakuutuksen myöntämiseen vaikuttaa vakuutettavan terveydentila. Käytettävissä olevien terveystietojen perusteella haettua vakuutusta ei voitu myöntää.

Lausuntopyyntö

Lausunnonpyytäjä vaatii haettujen henkilövakuutusten myöntämistä T.K.:lle vakuutusehtojen ja asianmukaisten terveys selvitysten perusteella. Hänen mielestään T.K.:n yksilöllinen vamma (autismi) ei tässä tapauksessa rajoita mitenkään henkilövakuutusten myöntämistä. Terveystietojen perusteella vakuutushakemusten hylkäämiseksi ei ole. Myöskään mitään muuta riskitekijää ei ole olemassa.

Lausunnonpyytäjä viittaa 7.9.2004 ja 1.12.2005 annettuihin lääkärintäyttöihin. Viimeksi mainitun lääkärintäytön mukaan T.K.:n autismi ja kehitysvamma eivät lisää somaattisen sairastumi-

sen riskiä eikä hänellä ole somaattisesti muitakaan riskitekijöitä, ei tupakoi, ei käytä alkoholia, ei ylipainoa. Lääkäri suosittelee vakuutuksen myöntämistä. Lausunnonpyytäjä huomauttaa, että T.K.:lla on ollut vakuutus syntymästä lähtien eikä mitään ole jouduttu korvaamaan niistä syistä, joiden takia hänelle ei nyt voida myöntää vakuutusta.

Lausunnonpyytäjä katsoo, että vakuutusyhtiöiden menettely perustuu tulkintaan, joka ei saa suoraan tukea lainsäädännöstä tai vakuutusehdoista. Jokainen vakuutushakemus tulisi käsitellä yksilöllisesti ottaen huomioon asiassa esitetty terveys selvitys ja muu yksilöllinen selvitys. Missään nimessä hyväksyttävänä ei voida pitää, että vammaisten henkilöiden vakuutushakemukset hylätään automaattisesti vain sen perusteella, että he ovat vammaisia tai heillä on jokin sairaus tai muu toimintarajoite. Tällainen menettely olisi jo Suomen perustuslain 6 §:n yhdenvertaisuussäännöksen vastaista ja sitä voitaisiin joissain tapauksissa pitää jopa syrjintänä.

Vakuutushakemuksen hylkäämisen tulisi perustua todelliseen yksittäistapauksessa esiintyvään vammasta aiheutuvaan riskiin, joka vakuutusyhtiölle aiheutuisi vakuutuksen myöntämisestä. T.K.:n tapauksessa ei ole olemassa sellaista vammasta aiheutuvaa syytä tai normaalia poikkeavaa riskiä, jonka perusteella vakuutushakemukset voitaisiin hylätä. Vakuutusyhtiöt eivät ole myöskään näyttäneet tällaisen riskin olemassaoloa tai muutenkaan perustelleet päätöksiään hyvän vakuutustavan mukaisesti. Asiallista syytä hylkääville päätöksille ei ole lausunnonpyytäjän mielestä esitetty. Etenkin matkavakuutuksen kohdalla menettelyä voidaan pitää täysin perusteettomana.

Vakuutusyhtiöiden vastineet

Vakuutusyhtiö A

Vakuutusyhtiö A toteaa, että vakuutushakemusta ratkaistaessa arvioidaan vakuutukseen liittyvä riski myöntämishetkellä, mutta myös mahdollisesti tulevaisuudessa toteutuvaa riskiä. Tämän arvioinnin perusteella tehdään ratkaisu siitä, voidaanko haettua vakuutusta myöntää vai ei. Jos vakuutus voidaan myöntää, tehdään ratkaisu siitä, millä ehdoin vakuutus myönnetään. Vakuutuksen myöntämisen ratkaisuun vaikuttavat sekä vakuutettavan hakemushetken terveydentila että aikaisemmin ilmenneet vammat, sairaudet ja niiden oireet. Vakuutusten myöntämiskäytäntö perustuu yhtiössä käytettäviin ratkaisuohejiin ja vakiintuneeseen ratkaisukäytäntöön, jota noudatetaan kaikkien vakuutuksenhakijoiden kohdalla.

Vakuutushakemuksen hylkäämispäätös perustuu hakijan terveys selvitykseen, saatuun lääkärinlausuntoon ja yhtiön vakuutuksen myöntämisperusteisiin. Vakuutettavan vahva-asteisesta autismista ja määrittämättömästä älyllisestä kehitysvammaisuudesta syntyy vastuunvalintaohjeen mukaan terveydellinen peruste vakuutushakemuksen hylkäämiseksi. Vakuutushakemus on käsitelty yksilöllisesti yhtiön vastuunvalinnassa.

Vakuutuksenhakijan terveydentila estää vakuutuksen myöntämisen merkittävästi korkeamman tapaturma-, sairastumis- ja näistä toipumisriskin vuoksi. Lääkärinlausunnon mukaan hakija ”ei kommunikoi vastavuoroisesti, ei spontaania puhetta. Kommunikaatiossa käytetään apuna kuvia. Siirtymätilanteet saattavat olla vaikeita ja toisinaan saa hermostuessaan raivo-kohtauksia. Autismiin liittyen ääniherkkyyttä, julkisissa tiloissa oleskelu aiheuttaa paniikinomaista tarvetta paeta tilanteesta, tästä syystä bussilla ei kuljeta. Päivittäisissä toiminnoissa vakuutuksenhakija tarvitsee kehotuksia ja valvontaa, kodin ulkopuolella tarvitsee aina saattajan”.

Vakuutuksenhakijaa on kohdeltu tasapuolisesti muiden vakuutettavien kanssa. Hylkäävä päätös on tehty yksilöllisen käsittelyn perusteella ottaen huomioon asiassa esitetty terveys selvitys ja lääkärin

lausunto. Päätös on tehty yhtiön vastuunvalintaohjeiden ja hyvän vakuutustavan mukaisesti. Näin ollen henkilövakuutusturvaa ei voida hakijalle myöntää. Vakuutuslainsäädännön yleisperusteluiden kohdan 2.5.1. mukaan vakuutuslainsäädännön tekeminen kuuluu sopimusvapauden piiriin, eikä vakuutuksenantajalla ole velvollisuutta tehdä vakuutuslainsäädännöstä jokaisen sitä haluavan kanssa.

Vakuutusyhtiö B

Vastuunvalinnan yleisten periaatteiden mukaan henkilövakuutuksissa vakuutettava riski perustuu merkittävältä osalta vakuutettavan henkilön terveydentilaan. Tämän vuoksi asiakkaan terveydentila vaikuttaa sekä vakuutusturvan laajuuteen että vakuutusmaksuun. Tämä tarkoittaa, että terveydentilan perusteella voidaan periä korkeampaa vakuutusmaksua, liittyy vakuutukseen rajoitusehtoja tai joissakin tapauksissa vakuutusta ei voida myöntää lainkaan.

Vakuutusyhtiö B toteaa ratkaisunsa perustuvan sen tapaturmavakuutusta koskeviin ratkaisuohejiin. Ohjeiden mukaan tapaturmavakuutusta ei voi myöntää ollenkaan, jos vakuutuksenhakijalla on todettu autismi. Vakuutusta myönnettäessä huomioidaan viiden viimeisen vuoden terveystiedot. Tämä tarkoittaa, että vakuutettavan nykyisen terveydentilan lisäksi huomioidaan myös hänen aikaisempi terveydentilansa. Tapaturmavakuutuksen myöntämiseen vaikuttavat sellaiset sairaudet, tilat tai oireet, joiden vuoksi tapaturmariski on suurempi kuin täysin terveellä ihmisellä. Myös mikäli sairaus aiheuttaa huomattavan komplikaation riskin tapaturman hoidossa tai vaikuttaa tapaturman aiheuttaman vamman paranemiseen esimerkiksi, että hoito pitkittyy sen johdosta, vakuutusta ei myönnetä.

Haettua vakuutusta ei voitu myöntää T.K.:n terveydentilan takia. 7.9.2004 päivätyn lääkärinlausunnon mukaan T.K. on vaikeasti autistinen. Tilakuvauksessa mainitaan mm. että visuaalinen hahmotaminen on vaikeaa ja että T.K. ymmärtää kehoituksia. Toisaalta siirtymätilanteet ovat vaikeita, rajoituksia ja tavaran kädestä heittämistä esiintyy. Lisäksi T.K.:lla on ääniherkkyyttä, jonka seurauksena julkisissa tiloissa ollessa aiheutuu mm. paniikinomaista tarvetta päästä pois tilanteesta. Kodin ulkopuolella hän tarvitsee aina saattajaa.

Lääkärinlausunnossa 1.12.2005 todetaan, että T.K. ei myöskään suoriudu täysin itsenäisesti kaikista arjen askareista (kuten vaatteiden valinta, peseytyminen). Lausunnossa todetaan, että autismi ei lisää somaattisen sairastumisen riskiä. Koska haettu vakuutus on tapaturmavakuutus eikä siitä korvata sairaudesta aiheutuneita kuluja muutenkaan, tällä seikalla ei ole yhtä suurta merkitystä vakuutusyhtiön riskin arvioinnissa kuin sairauskuluvakuutuksessa. Toisaalta autismi lisää tässä tapauksessa merkittävästi tapaturmariskiä, kaikkien lausunnoissa esiin tulleiden tekijöiden vuoksi. Se seikka, että lausunnonpyytäjältä ehkä puuttuu muita riskitekijöitä (ylipaino, tupakointi ym. valituksessa mainitut) ei vaikuta asiaan, koska autismista johtuva tapaturma-alttius on itsessään jo suuri.

Vakuutusta ei yhtiön ratkaisuohejien mukaan voida myöntää lääkärin suosittelemalla tavalla vain ”autismista riippumattomia tapaturmia” koskevana, sillä sanotunlaiset rajoitukset vakuutuksen korvauspiirissä aiheuttavat vaikeita tulkintaongelmia mahdollisissa korvaustilanteissa. Jos vakuutettavalla on jokin perussairaus tai tila, joka saattaa vaikuttaa tapaturman sattumisriskiin, vamman laatuun tai sen paranemiseen, vakuutusta ei ratkaisuohejien mukaan aina voida myöntää. Lausunnoissa mainittu paniikinomainen käyttäytyminen voi aiheuttaa tapaturmia, mutta aina ei voida luotettavasti selvittää, mikä on ollut tapaturman todellinen syy varsinkin, jos henkilö ei pysty kommunikoimaan kuin rajallisesti, eikä aina hallitse itseään kuten terve ihminen. Vakuutusyhtiö katsoo, että tällaisissa tapauksissa ei ole hakijankaan edun mukaista myöntää vakuutusta rajoitusehdolla, joka on erittäin tulkinnanvarainen.

Koska kyseessä on vapaaehtoinen henkilövakuutus, vakuutusyhtiöllä ei ole lakisääteistä velvollisuutta sitä myöntää. Vakuutusyhtiö voi lainsäädännön ja hyvän vakuutustavan asettamissa rajoissa päättää, millä ehdoilla se myöntää vakuutuksen. Ratkaisu on nimenomaan tehty yksilöllisesti toimittujen asiakirjojen perusteella ratkaisuohteiden puitteissa. Jokainen tapaus tutkitaan erikseen ja selvitetään, soveltuuko ratkaisuohte tilanteeseen. Tarvittaessa pyydetään myös lisätietoja asiakkaalta. Autismi on kuitenkin tila, joka ratkaisuohteiden mukaan poikkeuksetta aiheuttaa hylkäävän päätöksen.

Kirje hylkääksestä on aina lähetettävä vakuutuksenottajalle, joka voi olla eri henkilö kuin vakuutuksen hakija, kuten tässäkin tapauksessa. Kirjeessä ei tästä syystä voi käsitellä vakuutusta hakeen terveydentilaan liittyviä tietoja. Sen vuoksi kirjeessä viitataan lyhyesti terveys selvitykseen.

Vakuutusten myöntämisperiaatteisiin kuuluu myös, että vakuutus myönnetään aina kun se suinkin on mahdollista, esimerkiksi rajoitusehdolla. Ns. riskikorotusta ei käytetä tapaturmavakuutuksessa eli korkeampaa maksua vastaan ei ole mahdollista myöntää vakuutusta.

Vakuutusehtoja ei sinällään sovelleta vakuutuksen myöntämistilanteessa, joten ehtojen sisällöllä ei ole merkitystä. Ehdot määrittävät mm. vakuutuksen voimassaolon, sisällön ja korvattavat kulut, mutta vakuutuksen myöntämisessä sovelletaan yhtiön omia ratkaisuohteita. Ratkaisuohteet perustuvat tilastopohjaiseen tietoon ja vakuutuslääketieteelliseen kokemukseen eri sairauksien ja vammojen merkityksestä riskin arvioinnissa.

Kyseessä ei ole perustuslain 6 §:n tarkoittama yhdenvertaisuusperiaatteen vastaisuus tai syrjintä. Vakuutusyhtiöiden keskusliiton hallituksen hyväksymien vakuutustoiminnan vastuunvalinnan yleisten periaatteiden mukaan erilaisia henkilöryhmiä ei ilman hyväksyttävää syytä aseteta esimerkiksi vammaisuuden vuoksi eriarvoiseen tai muita huonompaan asemaan. Hyväksyttävä syy vakuutustoiminnassa voi olla mm. terveydentila, koska se vaikuttaa merkittävästi henkilövakuutuksen riskiin. Tässä tapauksessa vakuutuksenhakijan terveydentila aiheuttaa niin suuren riskin tapaturmien sattumiselle, että vakuutusta ei voida myöntää. Vakuutus myönnetään ennalta arvaamattomien tapahtumien varalta, mutta jos kohonnut tapaturmariski on tiedossa vakuutusta myönnettäessä, sen voi ja saa ottaa vastuunvalinnassa huomioon. Vakuutusyhtiö pitää tekemäänsä päätöstä oikeana.

Vakuutusyhtiö C

Vakuutusyhtiö C viittaa 7.9.2004 ja 1.12.2005 annettuihin lääkärinlausuntoihin ja henkilövakuutus sopimuksen yleisten sopimusehtojen kohtaan 3.2. Vakuutus sopimus lain ja yleisten sopimusehtojen mukaan vakuutusyhtiöllä on oikeus olla myöntämättä haettua vapaaehtoista vakuutusta. Vakuutusyhtiöllä ei siten ole sopimuspakkoa. Vakuutushakemusta ei kuitenkaan saa hylätä sillä perusteella, että kirjallisen hakemuksen jälkeen vakuutettavan terveydentila on huonontunut tai vakuutustapahtuma on sattunut. Hakemuksen hylkäämisen syynä ei myöskään saa olla hyvän vakuutustavan vastainen peruste, vaan kieltäytymisen perusteen on oltava asiallinen. Syy on asiallinen esimerkiksi, kun vakuutustapahtuman sattumisen todennäköisyys on vakuutettavan henkilön heikentyneen terveydentilan perusteella suuri, tai vakuutettavan terveydentila on sellainen, että tapaturmavamman tai matkasairauden hoito saattaa pitkittyä.

Vakuutusyhtiö C toteaa, että sen käyttämän ratkaisuohteiston mukaan vakuutusta ei myönnetä autismia sairastavalle. Autismia sairastavan henkilön osalta tapaturma- ja matkustajavakuutuksen lisääntyneet riskit liittyvät oleellisesti paniikki- ja affektiokohtauksiin, jolloin autismia sairastava on altis tapaturmille. Tämä tapaturma-alttius on erityisen korostunut vieraassa ympäristössä. Näiden

riskiä oleellisesti lisäävien seikkojen johdosta yksityistapaturma- tai matkustajavakuutusta ei myönnetä autismia sairastavalle henkilölle.

T.K.:n vakuutusasia on käsitelty toimitetun lääkärinlausunnon perusteella. Tuolloin käytössä olleen lääkärinlausunnon mukaan hänellä on todettu arvaamattoman käytöksen mahdollisuus, tarve päästä pois tilanteista ja affektiokohtausten mahdollisuus. Siten hänen osaltaan on todettu riskiä oleellisesti lisäävät tekijät, joista johtuen vakuutuksia ei voitu myöntää.

Myöhemmässä 1.12.2005 päivätyssä lääkärinlausunnossa myös hoitava lääkäri on todennut autismin lisäävän tapaturmariskiä arvioidessaan, että tapaturmavakuutus olisi hänen käsityksensä mukaan myönnettävissä autismista riippumattomien tapaturmien osalta. Toisin sanoen myöntämällä vakuutus rajaamalla autismista johtuvat tapaturmat pois vakuutusturvan piiristä. Yhtiön yksityistapaturma- ja matkustajavakuutuksissa ei ole tällaista rajoitusmahdollisuutta, joten hoitavan lääkärin ehdottama ratkaisu ei ole mahdollinen.

Vakuutuslautakunnan lausunto

Asiassa on kysymys siitä, onko vakuutusyhtiöillä velvollisuus myöntää henkilövakuutus autismista kärsivälle henkilölle.

Voimassa olevassa vakuutusopimuslaissa (543/1994) ei ole säädetty ns. sopimuspakkoa, jonka mukaan vakuutuksenantajan olisi myönnettävä tarjoamiaan vapaaehtoisia vakuutuksia jokaiselle niitä hakevalle. Päinvastoin, hallituksen esityksessä vakuutusopimuslaiksi (HE 114/1993 vp) on todettu, että vakuutusopimuksen tekeminen kuuluu sopimusvapauden piiriin, joten vakuutuksenantajalla ei ole velvollisuutta tehdä vakuutusopimusta jokaisen sitä haluavan kanssa. Vakuutushakemusta ei kuitenkaan saa evätä hyvän vakuutustavan vastaisella perusteella.

Vakuutusopimuslain henkilövakuutuksen myöntämisperusteita koskevassa 10 §:ssä on säädetty, että vakuutuksenantaja ei saa hylätä henkilövakuutusta koskevaa hakemusta sillä perusteella, että vakuutustapahtuma on sattunut tai vakuutetuksi tarkoitetun henkilön terveydentila on huonontunut sen jälkeen, kun hakemusasiakirjat on annettu tai lähetetty vakuutuksenantajalle. Jos vakuutusmaksu tai muut sopimusehdot määräytyvät vakuutetun terveydentilan perusteella, määräytymisperusteena tulee olla terveydentila sinä ajankohtana, jona hakemusasiakirjat annettiin tai lähetettiin vakuutuksenantajalle.

Hallituksen esityksessä on todettu 10 §:n yksityiskohtaisten perustelujen kohdalla, että pykälässä ei ole yleistä säännöstä siitä, millä perusteella vakuutuksenantaja voi hylätä vakuutushakemuksen. Esityksen mukaan hylkäysperusteet ovat käytännössä pääsääntöisesti vakuutusteknisiä, esimerkiksi sen henkilön, jolle vakuutusta haetaan, terveydentila on jo hakemusajankohtana ollut niin huono, että vakuutusta ei sen takia voida myöntää.

Edelleen hallituksen esityksessä on todettu, että pykälä ei estä vakuutuksenantajaa vaatimasta vakuutushakemuksen antamisen tai lähettämisen jälkeen pykälässä tarkoitetun henkilön terveydentilaa koskevia selvityksiä eikä suorittamasta hänen terveydentilaansa koskevia tutkimuksia. Kaikki näin selville saadut hakemusajankohdan terveydentilaa koskevat tiedot voidaan ottaa huomioon vakuutushakemusta käsiteltäessä. Selvityksissä tai tutkimuksissa ilmi tullutta hakemusajankohdan jälkeen sattunutta terveydentilan huonontumista ei kuitenkaan saa ottaa huomioon. Jos terveydentila on huonontunut hakemuksen käsittelyn aikana vanhan piilevän sairauden johdosta, ei huonontumista saa ottaa huomioon vakuutuksesta päätettäessä, ellei sairaus ole ollut havaittavissa jo hakemusta annettaessa tai lähetettäessä.

Edellä selvitetyn perusteella lautakunta toteaa, että nyt kysymyksessä olevien vapaaehtoisten henkilövakuutusten myöntämisestä päättäminen kuuluu siis voimassa olevan oikeuden mukaan sopimusvapauden piiriin. Vallitsevan sopimuskäytännön mukaisesti vakuutuksenantajat harkitsevat vakuutuksen hakijan terveydentilan perusteella, haluavatko ne ja missä laajuudessa myöntää haetun vakuutuksen. Mikäli vakuutuksenhakijalla on ollut aikaisempia sairauksia tai vammoja, saattavat ne joko estää vakuutuksen myöntämisen kokonaan tai johtaa erityisten yksilöllisten rajoitusehtojen ottamiseen vakuutus sopimukseen, mikäli viimeksi mainittu menettely on kysymyksessä olevan vakuutuksenantajan vakuutusten myöntämiskäytännön mukaan mahdollinen.

Vakuutuksenantajilla on lain mukaan oikeus itsenäisesti harkita ne vakuutettavan henkilön terveydentilaan liittyvät tulevien vakuutustapahtumien riskiä kasvattavat seikat, joiden perusteella vakuutusten myöntämisestä päätetään. Lautakunnan käsityksen mukaan tässä vakuutuksenantajan tekemässä nk. vastuunvalinnassa ei ole kyse sellaisesta ilman hyväksyttävää perustetta tapahtuvasta syrjinnästä, joka loukkasi perustuslain 6 §:n yhdenvertaisuussäännöstä.

Lautakunta katsoo, että tässä tapauksessa vakuutettavan terveydentilasta käytettävissä olevien tietojen perusteella on ilmeistä, että hänellä on autismiinsa liittyvien toimintakykyrajoitusten vuoksi keskimääräistä selvästi suurempi tapaturmariski. Edellä selostetuilla perusteilla vakuutusyhtiöillä on ollut oikeus tämän lisääntyneen vahinkoriskin vuoksi kieltäytyä myöntämästä hänelle haettuja henkilövakuutuksia. Näin ollen vakuutusyhtiöiden päätöksiä on pidettävä asianmukaisina.

* * *

1.2 VKL 528/06, 23.11.2006 – Autovakuutus

Asia

Vakuutuksen voimassaolo vahinkohetkellä. Haettua vakuutusta ei ollut myönnetty asiakkaan maksuhäiriömerkinnän perusteella.

Tapahtumatiedot

Lausunnonpyytäjä on 30.6.2006 hakenut vakuutusyhtiöstä liikenne- ja kaskovakuutusta omistamalleen Mazda 323F –henkilöautolle (vm. 1991). Allekirjoittamansa hakemuksen merkintöjen mukaan lausunnonpyytäjä on "vastaanottanut haettua vakuutusta koskevan materiaalin".

Vakuutusyhtiö on lähettänyt lausunnonpyytäjälle 5.7.2006 päivätyn kirjeen, jonka mukaan vakuutusyhtiön toimintatapoihin riskienhallinnan ammattilaisena kuuluu, että asiakkaan luottotietomerkinnät tarkistetaan ennen vakuutuksen tekemistä. Lausunnonpyytäjällä on Suomen Asiakastieto Oy:n rekisterissä maksuhäiriömerkintä, minkä vuoksi haettua autovakuutusta ei myönnetä. Liikennevakuutus on merkitty voimaan 30.6.2006 alkaen.

Kyseinen Mazda oli 4.7.2006 kesken ajon syttynyt palamaan, ja auto vaurioitui pahoin.

Lausuntopyyntö

Asiamiehen laatimassa kirjelmässä lausunnonpyytjä vaatii vakuutusyhtiön päätöksen muuttamista siten, että autovakuutuksen katsotaan alkaneen 30.6.2006, jolloin vakuutus oli voimassa palovahingon sattuessa ja auton vauriot tulee korvata kaskovakuutuksesta.

Kirjelmän mukaan lausunnonpyytjä on perjantaina 30.6.2006 katsastusasemalla ottanut kyseiseen henkilöautoon liikenne- ja kaskovakuutuksen. Samassa yhteydessä valittajalle annetun tulosteen mukaan sekä liikenne- että autovakuutus ovat alkaneet samana päivänä eli 30.6.2006. Vahinkotaapahtuman 4.7.2006 jälkeen valittaja on välittömästi soittanut vakuutusyhtiöön ja ilmoittanut vahingosta. Puhelimessa valittajalle on luvattu lähettää vahinkoilmoituslomake. Puhelimessa ei ole mainittu mitään siitä, että valittajalla ei olisi voimassaolevaa autovakuutusta. Seuraavaksi valittaja on kuitenkin vastaanottanut vakuutusyhtiön vasta keskiviikkona 5.7.2006 päivätyn kirjeen, jossa on ilmoitettu, ettei valittajalle voida myöntää tämän hakemaa autovakuutusta maksuhäiriömerkinnän johdosta. Liikennevakuutus on merkitty voimaan 30.6.2006 alkaen. Yhtiön ilmoituksen mukaan tilanne on siten ollut se, ettei valittajalla vastoin tälle 30.6.2006 annettua tietoa ole ollut vahinko- hetkellä lainkaan voimassa olevaa autovakuutusta.

Oikeudellinen arvio

Valittaja on hakenut vakuutusyhtiön edustajalta autovakuutusta 30.6.2006 ja hänelle on tällöin annettu vastaus, jonka mukaan autovakuutus on alkanut 30.6.2006. Mitään varauksia valittajalle ei ole esitetty sen suhteen, etteikö vakuutus olisi voimassa tästä hetkestä alkaen. Myöskään valittajan 30.6.2006 vastaanottamasta kirjallisesta materiaalista ei ole käynyt ilmi mitään sellaista, jonka perusteella valittajan olisi tullut epäillä vakuutuksen voimassaoloa.

Valittajan vastaanottamassa kirjallisessa materiaalissa todetaan autovakuutuksen alkamisesta seuraavaa: "Vakuutus tulee voimaan sopimuksen mukaan. Jos vakuutuksen voimaantuloajasta ei ole erikseen sovittu, vakuutus tulee yleensä voimaan silloin kuin vakuutuksenottaja on antanut tai lähettänyt vakuutushakemuksen. Erityiset syyt, kuten maksuhäiriöt, voivat vaikuttaa vakuutushakemuksen hyväksymiseen tai vakuutuksen alkamiseen."

Maksuhäiriömerkinnän mahdollisesta vaikutuksesta autovakuutuksen myöntämiseen tai alkamiseen ei valittajalle ole annettu muuta tietoa kuin tämä kirjallisessa materiaalissa oleva maininta. Kirjallisen materiaalin sisältöä ei ole valittajalle millään tavalla esitelty. Valittajalle ei ole mainittu mitään siitä, että vakuutusyhtiö voisi jälkikäteen ilmoittaa, ettei autovakuutusta myönnetäkään ja ettei autovakuutus siten olisi alun alkaenkaan voimassa. Myöskään kirjallisesta materiaalista tämä ei ole käynyt sillä tavoin ilmi, että valittajan olisi tullut käsittää tällaisen mahdollisuuden olevan olemassa. Tieto valittajalle autovakuutuksen myöntämättä jättämisestä on tullut vasta vajaa viikko vakuutuksen ottamisen jälkeen.

Valittaja on käyttänyt autoaan 30.6.2006 jälkeen siinä uskossa, että hänellä on autossaan voimassaoleva autovakuutus. Valittajalle ei ole kerrottu mitään sellaista, jonka mukaan hänen olisi pitänyt osata varautua siihen, ettei autovakuutus mahdollisen vahingon tapahtuessa olekaan voimassa. Vakuutusyhtiö vastaa edustajiensa (tässä tapauksessa katsastusyrittäjä) antamista tai antamatta jättämisestä tiedoista. Valittajalla on ollut perusteltu syy uskoa, että autovakuutus on voimassa. Mikäli valittajalla olisi ollut syytä epäillä autovakuutuksen voimassaoloa, olisi hän mahdollisesti ollut käyttämättä autoa, kunnes olisi saanut varmistuksen vakuutuksen alkamisesta.

Edellä lausutun perusteella autovakuutuksen on katsottava olleen vakuutusyhtiötä sitovasti voimassa 30.6.2006 alkaen ja valittajan auton kärsimät vahingot tulee siten korvata tästä vakuutuksesta.

Vakuutusyhtiön vastine

Valittaja asioi 30.6.2006 katsastusasemalla tarkoituksenaan ottaa henkilöautoonsa liikenne- ja kaskovakuutus. Vakuutusten oli määrä tulla voimaan samana päivänä. Valittajalle oli katsastusasemalla annettu asiankuuluva kirjallinen materiaali eli kaskovakuutuksen osalta tuoteseloste. Valittaja on vakuutushakemukseensa merkinnyt vastaanottaneensa tämän materiaalin. Lausuntopyynnöstä ilmevin tavoin tuoteselosteessa on mainittu mm. maksuhäiriöiden ja muiden erityisten syiden mahdollisesta vaikutuksesta hakemuksen hyväksymiseen tai vakuutuksen alkamiseen.

Valittajan auto kärsi palovahingon 4.7.2006, mistä valittaja soitti samana päivänä vakuutusyhtiöön ja hänelle luvattiin lähettää vahinkoilmoituslomake. Tämän jälkeen valittaja sai 5.7.2006 päivätyn vakuutusyhtiön kirjeen, jossa ilmoitettiin, että hänellä ei ole voimassaolevaa kaskovakuutusta. Vakuutusta ei myönnetty, koska valittajalla on maksuhäiriömerkintä. Valittajan mukaan hän on perustellusti jäänyt siihen käsitykseen, että autolla olisi voimassaoleva kaskovakuutus 30.6.2006 alkaen. Valittajan mukaan hänellä ei ollut mitään syytä epäillä, että vakuutusta ei myönnettäisi eikä hänelle vakuutushakemusta tehtäessä annettu tietoa siitä, ettei vakuutusta mahdollisesti myönnettäisi.

Vakuutusyhtiö viittaa vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuutta koskeviin vakuutuslainsäädännön 5 ja 9 §:än ja toteaa, että hallituksen esityksen (HE 114/93) mukaan vakuutuksenantajan on huolehdittava siitä, että lainkohdassa mainitut tiedot jossain vaiheessa ennen sopimuksen päättämistä annetaan vakuutuksenottajalle. Henkilökohtaista suullista tiedottamista ei aseteta tiedonantovelvollisuuden täyttämisen edellytykseksi. Yleensä on riittävää, että hakijalle luovutetaan kirjallista aineistoa, jossa selkeästi tuodaan esille lain 5 §:n edellyttämät tiedot. Vakuutuksenottajan aiheellisen käsityksen arvioinnin tulee perustua objektiivisiin näkökohtiin. Jos vakuutuksenottajalle syntynyt väärä käsitys johtuu esim. siitä, että hän ei ollut kohtuullisen huolellisesti perehtynyt saamiinsa tietoihin, hän ei voi vedota säännökseen.

Vakuutusyhtiö katsoo, että valituksessa ei ole tuotu esiin uusia asian ratkaisuun vaikuttavia seikkoja. Vakuutushakemus on tehty katsastusasemalla perjantaina 30.6.2006 iltapäivällä, ja tieto vakuutushakemuksen epäämisestä on lähetetty viipymättä 5.7.2006. Kyseisenlaisesta ilmoituksesta, jonka mukaan haettua vakuutusta ei myönnetä, ei vakuutuslainsäädännössä ole erityissääntelyä. Vakuutuslainsäädännön tekemiseen sovelletaan oikeustoimilain säännöksiä ja yleisiä sopimusoikeudellisia periaatteita. Nyt kyseessä oleva ilmoitus on sisällöltään vakuutusyhtiön kieltävä vastaus vakuutuksenhakijan tarjoukseen eli vakuutushakemukseen, jos ajatellaan oikeustoimilain tarjous-vastaus -konstruktiota.

Vapaaehtoisten vakuutusten osalta vakuutusyhtiöllä ei ole velvollisuutta tehdä vakuutuslainsäädännön mukaisesti jokaisen sitä haluavan kanssa, vaan yhtiöllä on oikeus asiallisin perustein kieltäytyä sopimuksen tekemisestä. Asiakkaan voidaan edellyttää tutustuvan hänelle annettuun materiaaliin eikä vakuutuksenhakijalla ole perusteita pitää itsestään selvänä, että vapaaehtoinen vakuutus myönnetään. Valittajalla on vakuutusta hakiessaan ollut julkinen maksuhäiriö, joka vakuutusyhtiöiden yleisesti noudattamien myöntösääntöjen mukaan voi estää vapaaehtoisten vakuutusten myöntämisen. Ottaen huomioon, että valittajan maksuhäiriömerkintä johtuu hänen regressivelastaan nyt kyseessä olevalle vakuutusyhtiölle, ei ole perusteltua väittää, ettei hän voinut olettaa vakuutushakemuksen tulevan hylätyksi. Yhtiö katsoo, ettei se ole velvollinen korvaamaan ajoneuvon vaurioita.

Vakuutuslautakunnan lausunto

Vakuutuslainsäädännön 5 §:n mukaan ennen vakuutuslainsäädännön mukaisen vakuutuksenantajan on annettava vakuutuksen hakijalle vakuutustarpeen arvioimiseksi ja vakuutuksen valitsemiseksi tar-

peelliset tiedot, kuten tietoja vakuutusmuodoistaan, vakuutusmaksuistaan ja vakuutusehdoistaan. Tietoja annettaessa tulee kiinnittää huomiota myös vakuutusturvan olennaisiin rajoituksiin.

Tietoja ei tarvitse antaa, jos vakuutuksen hakija ei halua tietoja tai niiden antaminen tuottaisi kohtuutonta hankaluutta.

Lain 9 §:n mukaan jos vakuutuksenantaja tai sen edustaja on vakuutusta markkinoitaessa jättänyt vakuutuksenantajalle antamatta tarpeellisia tietoja vakuutuksesta tai antanut hänelle siitä virheellisiä taikka harhaanjohtavia tietoja, vakuutussopimuksen katsotaan olevan voimassa sen sisältöisenä kuin vakuutuksenottajalla oli saamiensa tietojen perusteella ollut aihetta käsittää.

Mitä 1 momentissa säädetään, on vastaavasti voimassa, jos vakuutuksesta sen voimassaoloaikana on annettu puutteellisia, virheellisiä taikka harhaanjohtavia tietoja, joiden voidaan katsoa vaikuttaneen vakuutuksenottajan menettelyyn. Tämä ei kuitenkaan koske tietoja, jotka vakuutuksenantaja tai sen edustaja on vakuutustapahtuman sattumisen jälkeen antanut tulevasta korvauksesta.

Vakuutussopimuslain 11 §:n mukaan vakuutuksenantajan vastuu alkaa, jollei muusta ajankohdasta ole erityisesti sovittu, silloin, kun vakuutuksenantaja tai vakuutuksenottaja on antanut tai lähettänyt hyväksyvän vastauksen toisen sopijapuolen tarjoukseen.

Jos vakuutuksenottaja on antanut tai lähettänyt kirjallisen vakuutushakemuksen vakuutuksenantajalle ja on ilmeistä, että vakuutuksenantaja olisi hakemuksen hyväksynyt, vakuutuksenantaja vastaa myös hakemuksen antamisen tai lähettämisen jälkeen sattuneesta vakuutustapahtumasta.

Vakuutusehdoissa voidaan määrätä, jos siihen vakuutuksen laadun tai muun erityisen syyn vuoksi on aihetta, että vakuutuksenantajan vastuun alkamisen edellytyksenä on vakuutusmaksun suorittaminen. Vakuutuksenantajan on, saadakseen vedota tällaiseen vakuutusehtojen määräykseen, tehtävä siitä merkintä vakuutusmaksua koskevaan kirjalliseen vaatimukseen (*maksulippu*).

Vakuutushakemus tai hyväksyvä vastaus, jonka vakuutuksenottaja on antanut tai lähettänyt vakuutuksenantajan edustajalle, katsotaan annetuksi tai lähetetyksi vakuutuksenantajalle.

Jollei ole selvitystä siitä, mihin vuorokaudenaikaan vastaus tai hakemus on annettu tai lähetetty, katsotaan tämän tapahtuneen kello 24.00.

Tapauksessa on riitaa siitä, oliko vakuutusyhtiötä velvoittava autovakuutussopimus syntynyt lausunnonpyytäjän jätettyä vakuutushakemuksen 30.6.2006 tai onko vakuutusyhtiö joka tapauksessa vakuutussopimuslain 11 § 2 momentin perusteella vastuussa lausunnonpyytäjän autoa 4.7.2006 kohdanneen palovahingon korvaamisesta.

Vakuutushakemustulosten merkintöjen mukaan sekä auto- että liikennevakuutus "alkaa 30.6.2006". Lausunnonpyytäjän mukaan hänelle ei kerrottu, että maksuhäiriömerkinnät voisivat vaikuttaa vakuutuksen myöntämiseen. Tapauksessa on kuitenkin riidatonta, että lausunnonpyytäjälle on vakuutushakemusta laadittaessa annettu autovakuutuksen tuoteseloste, jonka sivulla 10 todetaan, että maksuhäiriöt ja muut erityiset syyt voivat vaikuttaa vakuutushakemuksen hyväksymiseen tai vakuutuksen alkamiseen.

Kokonaisuutena tarkasteltuna lausunnonpyytäjän saamasta aineistosta ei lautakunnan mielestä voi syntyä sellaista perusteltua käsitystä, että vakuutusyhtiötä sitova autovakuutussopimus olisi syntynyt jo vakuutushakemuksen jättämisellä ilman vakuutusyhtiön erillistä hyväksymistahdonilmaisua.

Koska vakuutusyhtiö ei ole hyväksynyt lausunnonpyytäjän tarjousta eli vakuutushakemusta, lausunnonpyytäjän ja vakuutusyhtiön välille ei lautakunnan näkemyksen mukaan ole tässä tapauksessa syntynyt sitovaa autovakuutussopimusta.

Vakuutussopimuslain 11 § 2 momentissa säädetään vakuutuksenantajan vastuun alkamisesta silloin, kun vahinko sattuu ennen kuin vakuutuksenantaja on vastannut vakuutushakemukseen. Momentin mukaan vakuutuksenantajan vastuu alkaa vakuutushakemuksen antamisesta jos on ilmeistä, että vakuutuksenantaja olisi hakemuksen hyväksynyt.

Selvityksen mukaan lausunnonpyytäjällä on tälle vakuutusyhtiölle olevasta regressivelasta johtuva julkinen maksuhäiriömerkintä. Tämän perusteella nyt kyseessä olevalla vakuutusyhtiöllä on ollut hyvän vakuutustavan mukainen ja alalla yleisesti käytetty peruste olla myöntämättä lausunnonpyytäjälle hänen hakemaansa vapaaehtoista vakuutusta. Maksuhäiriöiden tällaisesta mahdollisesta estevaikutuksesta on maininta lausunnonpyytäjän saamassa vakuutuksen myyntimateriaalissa. Vakuutusyhtiö on viivyttelemättä ilmoittanut 5.7.2006 päivätyllä kirjeellä, että haettua vapaaehtoista vakuutusta ei myönnetä.

Kokonaisuutena Vakuutuslautakunta katsoo, ettei tässä tapauksessa ole ilmeistä, että vakuutusyhtiö olisi hyväksynyt lausunnonpyytäjän vakuutushakemuksen, vaikka vahinkoa ei olisikaan sattunut. Tämän vuoksi vakuutusyhtiöllä ei lautakunnan näkemyksen mukaan ole vakuutussopimuslain 11 § 2 momenttiin perustuvaa korvausvelvollisuutta.

Näillä perusteilla Vakuutuslautakunta ei suosita korvausta.

* * *

1.3 VKL 101/07, 12.6.2007 – Autovakuutus

Asia

Väärrien tietojen antaminen vakuutushakemuksessa. Vakuutusyhtiön hyvän vakuutustavan mukainen hakemuksen käsittelyaika.

Tapahtumatiedot

Vakuutusyhtiön autovakuutushakemuksen 11.7.2006 mukaan lausunnonpyytäjä K.K. hankki samana päivänä rahoitusyhtiön rahoituksella auton, jonka ensimmäiseksi haltijaksi hänet merkittiin. Kakkoshaltijaksi merkittiin M.J., joka ajoi 7.9.2006 autolla kolarin. Vahingosta haettiin korvausta autovakuutuksesta.

Vakuutusyhtiön päätös

Päätöksellään 8.9.2006 lausunnonpyytäjä K.K:lle vakuutusyhtiö toteaa käsitelleensä ajoneuvovakuutushakemuksen. Vakuutusyhtiön suorittaman riskikartoituksen perusteella yhtiö ei myönnä K.K:n hakemaa säästökaskovakuutusta.

Liikennevakuutus on voimassa 11.7.2006 alkaen hakemuksen mukaisesti.

Jatkokäsittely

Päiväämättömässä ja osoitteettomassa valituksessaan K.K. toteaa ostaneensa auton 11.7.2006. Auto oli rahoitettu rahoitusyhtiön rahoituksella. Autoon tehtiin samassa yhteydessä vakuutusyhtiön kaskovakuutus, joka on pakollinen rahoitettaviin autoihin. Rekisteriotteeseen on merkitty kakkoshaltijaksi M.J. Tällä on luottohäiriöitä, joten hän ei voinut ostaa tai vakuuttaa autoa. M.J. ajoi kolarin 7.9.2006, jolloin hän meni vakuutusyhtiön konttoriin ilmoittamaan vahingosta. Vakuutusyhtiöltä tuli vastaus 8.9.2006, ettei kaskovakuutusta myönnetä, koska M.J:llä on luottohäiriöitä ja hän on kakkoshaltijana autossa. Rahoitusyhtiöltä tuli 13.9.2006 ilmoitus, että auto on joko maksettava kokonaan, luovutettava yhtiölle tai annettava vakuutusyhtiön asiamiehen kirjallinen todistus, joka vahvistaa, että autolla on kaskovakuutus. Tämän vuoksi tehtiin uusi hakemus toiseen vakuutusyhtiöön ja ilmoitettiin, että kakkoshaltijana on henkilö, jolla on luottohäiriöitä. Tällä ei ollut vaikutusta vakuutuksen saamiseen. M.J. soitti alkuperäisen vakuutusyhtiön konttoriin E.A:lle, joka oli tehnyt päätöksen olla myöntämättä vakuutusta. M.J. kysyi, miten on mahdollista, ettei vakuutushakemusta ole aikaisemmin käsitelty. Vastaus kuului, ettei hakemusta oltu syötetty koneelle. Kysyttäessä, miten asiakas voi saada tiedon, onko hänellä voimassa oleva vakuutus vai ei, E.A. myös sanoi, että ei mitenkään, sillä vakuutusyhtiö ei anna tietoja ulkopuolisille.

Lausunnonpyytäjä K.K:n mielestä vakuutus pitäisi olla voimassa autoissa, joissa on rahoitus, tai niistä olisi ilmoitettava mahdollisimman pian, ettei vakuutusta hyväksytä. Kaksi kuukautta on lausunnonpyytäjän mielestä aivan liian pitkä aika käsitellä asiaa.

Lausunnossaan 6.11.2006 Kuluttajien vakuutustoimistolle vakuutusyhtiö toteaa, että M.J. hankki ajoneuvon 11.7.2006. M.J:n sanojen mukaan ajoneuvon merkittiin ykköshaltijaksi lausunnonpyytäjä K.K., koska M.J:llä oli luottohäiriömerkintä, joka olisi estänyt sekä rahoituksen että vakuutuksen saannin. Rahoitus sekä vakuutus haettiin lausunnonpyytäjä K.K:n nimiin.

Vakuutus sekä auton rekisteröinti tehtiin katsastusyhtiön toimipisteessä, mistä hakemus ei koskaan saapunut vakuutusyhtiöön. Asia kävi ilmi vahingon selvittelyn yhteydessä 7.9.2006. Vakuutusyhtiö ei siis voinut ilmoittaa asiakkaalle vakuutuksen epäämisestä, koska hakemusta ei ollut ja toissijaisesti ei myöskään tietoa haetusta vakuutuksesta. Normaalitylanteessa vakuutusyhtiöstä luonnollisesti ilmoitetaan ilman aiheetonta viivytystä, mikäli vakuutusta ei voida myöntää.

Vakuutusyhtiö katsoo, että M.J. on toiminut vilpillisesti ja pyrkinyt erehdyttämään vakuutusyhtiötä myöntämään ajoneuvonsa vakuutuksen tietäen, että on ilmeistä, ettei hänelle vakuutusta myönnetä. Näin ollen vakuutusyhtiö katsoo, ettei vakuutussopimus sido sitä, eikä sen katsota tulleen voimaan. Päätöksessä on otettu huomioon vakuutussopimuslain 11, 22 ja 23 pykälät.

Uudessa lausunnossaan 31.1.2007 Kuluttajien vakuutustoimistolle vakuutusyhtiö toteaa, että lausunnonpyytäjä K.K:n vastineen mukaan M.J. ei ole hankkinut otsikossa mainittua ajoneuvoa. Vahinkoa ilmoittaessaan M.J. kuitenkin kertoo puhelimesta hankkineensa auton, mutta haltijaksi merkittiin lausunnonpyytäjä, jotta autolle saataisiin rahoitus sekä vakuutus. Kyseinen puhelu on nauhoitettu, joten tarvittaessa M.J:n lausunto voidaan toimittaa kirjallisena.

Ajoneuvohallintokeskuksen rekisterin mukaan auto on rekisteröity lausunnonpyytäjä K.K:n ja M.J:n nimiin katsastusyhtiön konttorilla. Vakuutushakemus on lausunnonpyytäjän mukaan tehty autoliikkeessä. Vakuutusyhtiöön ko. hakemus ei ole koskaan tullut, vaan vakuutus on tehty vahinkokäsittelyn yhteydessä, kun havaittiin vakuutuksen puuttuvan.

Vakuutusyhtiö olisi kirjannut asiakkaalle vapaaehtoisen vakuutuksen alkuperäisellä hakemuksella. Vakuutussopimukslain 23 §:ssä sanotaan kuitenkin seuraavaa: ”Jos vakuutuksenottaja tai vakuutettu on vahinkovakuutuksessa täyttäessään 22 §:ssä säädettyä velvollisuuttaan menetellyt vilpillisesti, vakuutussopimus ei sido vakuutuksenantajaa. Vakuutuksenantajalla on oikeus pitää suoritettut vakuutusmaksut, vaikka vakuutus raukeaisi.”

Vakuutusyhtiön ja toisen vakuutusyhtiön myöntösäännöt vapaaehtoisien vakuutuksen osalta voivat vaihdella, joten se seikka, että toinen vakuutusyhtiö hyväksyy hakemuksen, ei velvoita nyt kyseessä olevaa vakuutusyhtiötä toimimaan samoin.

Päiväämättömässä lausuntopyynnössään K.K. viittaa vakuutusyhtiön vastaukseen tehdyn selvityspyynnön johdosta. M.J. ei ole hankkinut autoa, kuten vakuutusyhtiön edustaja E.A. väittää. Katsastusyrityksessä ei ole tehty vakuutusta eikä rekisteröintiäkään, niin kuin E.A. väittää. Rekisteröinti sekä vakuutus tehtiin autoliikkeessä samalla kun auto ostettiin. Vakuutusyhtiön edustaja on käynyt henkilökohtaisesti hakemassa vakuutuspaperit liikkeestä. K.K. liittyy mukaan toisen vakuutusyhtiön vakuutushakemuksen, joka hyväksyttiin samoilla perusteilla kuin nyt kyseisen vakuutusyhtiön alkuperäinen hakemus, jota ei hyväksytty. Samalla K.K. laittaa liitteeksi E.A:n antaman lausunnon, jossa tämä hylkää onnettomuuden jälkeen säästökaskon, mutta hyväksyy liikennevakuutuksen. Miten on mahdollista, että liikennevakuutushakemus on mennyt alkuperäiseen vakuutusyhtiöön, vaikka kasko ei? Ne ovat olleet samalla paperilla. Jos K.K. olisi tiennyt hylkäämisestä aikaisemmin, olisi hän vaihtanut heti toiseen vakuutusyhtiöön eikä onnettomuuden jälkeen.

Vastineessaan 13.3.2007 vakuutusyhtiö toistaa lausuntonsa 31.1.2007 sisällön vastineeksi asiassa. Vakuutusyhtiö toteaa lisäksi, että sen asiakasriskien valintaohjeistuksessa mainitaan vapaaehtoisen vakuutuksen myönnöstä, ettei vakuutusta myönnetä, mikäli vakuutuksenottaja ei ole auton todellinen käyttäjä tai haltija. M.J. itse myöntää puhelussaan, ettei rekisteriin merkitty ykköshaltija ja vakuutuksenottaja ole ajoneuvon käyttäjä.

Vakuutuksenantajan vastuu alkaa, jollei muusta ajankohdasta ole erityisesti sovittu, silloin, kun vakuutuksenantaja tai vakuutuksenottaja on antanut tai lähettänyt hyväksyvän vastauksen toisen sopijapuolen tarjoukseen.

Jos vakuutuksenottaja on antanut tai lähettänyt kirjallisen vakuutushakemuksen vakuutuksenantajalle ja on ilmeistä, että vakuutuksenantaja olisi hakemuksen hyväksynyt, vakuutuksenantaja vastaa myös hakemuksen antamisen tai lähettämisen jälkeen sattuneesta vakuutustapahtumasta.

Vakuutushakemus tai hyväksyvä vastaus, jonka vakuutuksenottaja on antanut tai lähettänyt vakuutuksenantajan edustajalle, katsotaan annetuksi tai lähetetyksi vakuutuksenantajalle.

Lain 22 §, Vakuutuksenottajan ja vakuutetun tiedonantovelvollisuus

Vakuutuksenottajan ja vakuutetun tulee ennen vakuutuksen myöntämistä antaa oikeat ja täydelliset vastaukset vakuutuksenantajan esittämiin kysymyksiin, joilla voi olla merkitystä vakuutuksenantajan vastuun arvioimisen kannalta. Vakuutuksenottajan ja vakuutetun tulee lisäksi vakuutuskauden aikana ilman aiheutonta viivytystä oikaista vakuutuksenantajalle antamansa vääriksi tai puutteelliseksi havaitsemansa tiedot.

Ratkaisu

Esillä olevassa asiassa on kyse väärin tietojen antamisesta vakuutushakemuksessa sekä vakuutusyhtiön hyvän vakuutustavan mukaisesta hakemuksen käsittelyajasta.

Toimitetun selvityksen mukaan lausunnonpyytäjä K.K. on 11.7.2006 yhdessä M.J:n kanssa ostanut rahoitusyhtiön rahoitusta hyväksi käyttäen henkilöauton autoliikkeestä. Liikkeessä on samalla täytetty liikenne- ja autovakuutushakemukset. Lausunnonpyytäjä on merkitty auton ykköshaltijaksi ja M.J. toiseksi haltijaksi. Lausunnonpyytäjän mukaan näin on menetelty, koska M.J:llä on luottohäiriöitä, eikä hän olisi voinut ostaa tai vakuuttaa autoa.

M.J. on 7.9.2006 ajanut autolla kolarin, josta on haettu korvausta autovakuutuksesta. Vakuutusyhtiön mukaan M.J. on kolarista puhelimitse ilmoittaessaan kertonut hankkineensa auton. Lausunnonpyytäjä K.K. on merkitty haltijaksi rahoituksen ja vakuutuksen vuoksi. Puhelu on vakuutusyhtiöllä nauhallä.

Vakuutusyhtiössä ei autovakuutushakemusta ollut käsitelty ennen kolarin sattumista. Rahoitus- ja vakuutusmenettelystä saamiensa tietojen vuoksi vakuutusyhtiö on ilmoittanut, ettei se myönnä haettua autovakuutusta, eikä autovakuutus siten ole tässä tapauksessa tullut voimaan. Liikennevakuutus on saatettu voimaan 11.7.2006 alkaen.

Erikseen lautakunta toteaa, ettei lakisääteisen liikennevakuutuksen myöntämisellä autolle ole merkitystä vapaaehtoista autovakuutusta koskevan ratkaisun kannalta. Vakuutusyhtiöllä on oikeus hyvän vakuutustavan mukaisella perusteella olla myöntämättä siltä haettua vapaaehtoista vakuutusta.

Vakuutusopimuslain mukaan jos vakuutuksenottaja on lähettänyt vakuutushakemuksen vakuutuksenantajalle ja on ilmeistä, että vakuutuksenantaja olisi hyväksynyt hakemuksen, vakuutuksenantaja vastaa myös hakemuksen antamisen tai lähettämisen jälkeen sattuneesta vakuutustapahtumasta. Autokaupassa noudatetun menettelyn mukaisesti lautakunta katsoo vakuutusyhtiön edustajana toimivassa autoliikkeessä täytetyn vakuutushakemuksen vakuutusyhtiölle annetuksi.

Lautakunta toteaa, että esillä olevassa tapauksessa vakuutushakemuksen antamisen ja kolarin välinen aika on ollut noin kaksi kuukautta. Tänä aikana vakuutusyhtiöltä ei ole tullut asiakkaalle mitään tietoa hakemuksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä, koska sitä ei ollut otettu käsittelyyn. Lautakunta katsoo, että vakuutusyhtiön olisi hakemuksen autoliikkeeseen jättämisen jälkeen tullut hyvän vakuutustavan mukaisesti huolehtia hakemuksen pikaisesta noutamisesta ja käsittelystä sekä ilmoittaa asiakkaalle, ettei haettua vakuutusta myönnetä. Tämän vakuutusyhtiö on laiminlyönyt.

Lausunnonpyytäjä on selvittänyt autovakuutuksen saaduksi myöhemmin samoilla haltija- ja muilla vakuutustiedoilla toisesta vakuutusyhtiöstä. Lausuntopyynnön kohteena olevan vakuutusyhtiön edellä todetun laiminlyönnin vuoksi ei autovakuutusta ole voitu hakea ennen vahinkoa muusta yhtiöstä. Tämän vuoksi lautakunta katsoo, että vakuutusyhtiö on laiminlyönnillään aiheuttanut asiakkaalle vahingon, joka määrältään vastaa autovakuutuksen myöntäneen yhtiön vakuutusehtojen mukaan laskettua vakuutuskorvausta. Tämä korvaus lausuntopyynnön kohteena olevan vakuutusyhtiön tulee suorittaa lausunnonpyytäjälle.

* * *

1.4 VKL 848/03, 15.4.2004 – Yritysvakuutus

Asia

Vahingon määrä. Ikävähennys.

Tapahtumatiedot

Vakuutuksenottaja KK Oy:n värilaserkopiokone Canon CLC 300 vaurioitui 7.10.2003. Koneen lämpötilan juuttumisen takia päävetomoottori vaurioitui.

Toisessa vahingossa 23.10.2003 kiinteistössä olleen vesivuodon johdosta yläpohjasta valunut vesi kasteli KK Oy:n tulostimen Canon CLC 10 sekä väriskannerin Tektronix 550.

Vahingoittuneet koneet oli vakuutettu kojevakuutuksella 24.9.2002. Vakuutushakemuksessa 1996 hankitun Canon CLC 300:n vakuutusmääräksi oli merkitty 2.700 euroa, vuonna 1999 hankitun CLC 10:n vakuutusmääräksi 670 euroa ja vuonna 2000 hankitun Tektronix 550:n vakuutusmääräksi 891 euroa. KK Oy haki korvauksia vahingoista kojevakuutuksestaan.

Vakuutusyhdistyksen päätökset

Korvauspäätöksellään 14.11.2003 vakuutusyhdistys toteaa Canon CLC 300 värikopiokoneen rikkoutuneen sillä seurauksella, että paperi jumiutui lämpötelaan.

Tehdyn korjausarvion mukaan korjauskustannuksiksi muodostuu 3.300 euroa. Vakuutusmuotona on kojevakuutus, jossa kyseinen laite on vakuutettu. Kojevakuutuksen ehtojen kohdassa 5.2.4 todetaan ikäpoiston kyseisillä ansiotyössä käytettävillä koneilla olevan 20 % koneen käyttöönottovuotta seuranneelta vuodelta. Vahinkoilmoituksessa koneen iäksi on ilmoitettu seitsemän vuotta. Ikäpoisto olisi tällöin 6 v. x 20 % = 120 %. Canonilta laitteen ikää kysyttäessä laitteen myyntivuodeksi ilmoitettiin 1985 eli laitteen ikä olisikin 18 vuotta. Ikäpoisto huomioiden vahinkotapauksessa koneen päivänarvo on siten jo nollaantunut, ja näin ollen siitä ei voida maksaa korvausta.

Korvauspäätöksessä 14.11.2003 koskien Canon CLC 10 ja Tektronix 550 -koneita vakuutusyhdistys toteaa vakuutusmuotona olevan kojevakuutus, jossa kyseiset laitteet ovat vakuutettuina vahinkoilmoituksessa esitetyistä korvausvaatimussummista. Sen sijaan huollon kustannusarvioita koneiden korjauksesta ei vahinkoilmoituksessa ole ollut.

Kojevakuutuksen ehtojen kohdassa 4.2.4, kosteuden aiheuttama vahinko, todetaan: ”Vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut kosteudesta.” Edellä olevaan viitaten vakuutusyhdistys ilmoittaa, että kosteusvahinko ei kuulu kojevakuutuksen korvauspiiriin, ja vahingosta ei näin ollen voida suorittaa korvausta.

Korvauspäätöksellään 27.1.2004 vakuutusyhdistys ilmoittaa uusintakäsittelleensä vahingot, jotka koskevat Canon CLC 10 ja Tektronix 550 –koneita. Vakuutusyhdistys toteaa evänneensä korvauksen vedoten kojevakuutuksen rajoitusehtoon, jonka mukaan vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut kosteudesta. Saadun asiantuntijalausunnon mukaan tässä tapauksessa on kuitenkin ollut kyse äkillisestä ja ennalta arvaamattomasta vahingosta, koska vettä on alkanut yhtäkkiä tippua katosta. Tämän näkemyksen mukaisesti vahinko kuuluu kojevakuutuksen korvauspiiriin.

Vahinkoilmoituksesta ilmenee Canon CLC 10 -laitteen ostovuodeksi 1996 ja vakuutusmääräksi 670 euroa sekä Tektronix 550 –laitteen ostovuodeksi 2000 ja vakuutusmääräksi 891 euroa. Laitteiden hankintahinnaksi on ilmoitettu Canonin osalta 2.018 euroa ja Tektronixin osalta 891 euroa. Kojevakuutuksen ehtojen kohdan 5.2.4 mukaisesti ansiotyössä tarvittavien laitteiden osalta tehdään vuotuisen vähennys kultakin laitteen käyttöönottovuotta seuranneelta vuodelta. Ikäpoiston suuruus on 20 %/v laskettuna jälleenhankintahinnasta. Canonin osalta ikäpoisto on 6 v x 20 % eli 120 %. Tektronixin ikäpoistoksi tulee 2 v x 20 % eli 40 %. Tältä pohjalta vakuutusyhdistys on tehnyt uuden korvauspäätöksen, jossa suoritetaan korvausta Tecktronixista, mutta Canonin osalta korvattavaa ei jää.

Lausuntopyyntö

Lausuntopyynnössään 20.11.2003 KK Oy pyytää lautakuntaa ottamaan kantaa vakuutusyhdistyksen tekemiin korvauspäätöksiin ja antamaan niistä lausuntonsa. Vakuutusyhdistyksen edustaja ei pyynnöistä huolimatta ollut käynyt toteamassa vesivahinkoja. Vakuutuksentekovaiheessa käydyn neuvottelun mukaan vakuutusyhdistyksen edustajan on sanottu sanoneen, että kaluston ikä ei ole este kojevakuutuksen tekemiselle.

Vakuutusyhdistyksen vastine

Vastineessaan 4.2.2004 vakuutusyhdistys kertoo vakuutustiedot ja Canon CLC 300 -kopiokoneen rikkoutumisvahingon osalta toteaa, että kopiokone oli 7.10.2003 lakannut tulostamasta ja kopioidusta, koska paperi oli jumiutunut lämpötelaan. Saadun korjausarvion mukaan kopiokoneen päävetomoottori olisi vaihdettava. Vahinkoilmoituksessa vahingon määräksi on esitetty 2.700 euroa + alv eli vakuutusmäärä. Kyseistä varaosaa ei kuitenkaan ole enää saatavilla, joten ainoaksi vaihtoehdoksi jäisi ostaa varaosakone osien irrottamiseksi ja asentamiseksi rikkoutuneeseen tulostimeen. Näin korjauskustannuksiksi muodostuisi arvion mukaan 300 euroa.

Vakuutusyhdistys antoi asiassa kielteisen korvauspäätöksen 14.11.2003. Kojevakuutuksen ehtojen 5.2.4 mukaan ansiotyössä käytettävien koneiden vuosittainen ikäpoisto on 20 % kultakin koneen käyttöönottovuotta seuranneelta vahingon tapahtuma-ajankohtaan mennessä päättyneeltä kalenterivuodelta. KK Oy oli hankkinut tulostimen vuonna 1996. Täysiä vahinkotapahtumaa 7.10.2003 mennessä kuluneita kalenterivuosia on kuusi. Näin ollen ikäpoiston määräksi saadaan 20 % x 6 v eli 120 %. Ikävähennyksen perusteella korvauspäätöksessä todettiin, että koneen päivänarvo oli vahinkohetkellä 0 euroa eikä mitään korvattavaa siten jää.

27.10.2003 allekirjoitetun vahinkoilmoituksen mukaan Canon CLC 10 -tulostimelle ja Tektronix 550 -väriskannerille oli 23.10.2003 tapahtunut vahinko, jossa vesijohdon vaurion seurauksena yläpohjalta valui vettä KK Oy:n tiloihin ja vesi kasteli koneet. Toisin kuin KK Oy:n edustaja J.P. il-

moittaa, on yhdistys suorittanut KK Oy:n tiloissa vahinkotarkastuksen. Tarkastaja oli suullisesti ilmoittanut, että kiinteistön vakuutus ei korvaa laitteiden vahinkoja ja neuvonut tekemään yhdistykseen vahinkoilmoituksen. KK Oy on ilmoittanut korvausvaatimukseksi tulostimen osalta 670 euroa ja väriskannerin osalta 891 euroa, mitkä määrät vastaavat laitteiden vakuutusmääriä.

Asiassa on ensin annettu kielteinen korvauspäätös, jota 27.1.2004 on korjattu. Korvauspäätöksen mukaan vahingoittuneesta vuonna 2000 hankitusta Tektronix -skannerista korvattiin ikäpoistojen (2 v x 20 %) ja omavastuuvähennyksen jälkeen 424,65 euroa.

Canon CLC 10 -tulostimen hankintavuosi vahinkoilmoituksen mukaan on 1996. Näin ollen ikävähennyksien jälkeen (6 v x 20 %) tulostimen päivänarvoksi vahinkohetkellä jää 0 euroa. Vakuutushakemukseen kyseisen tulostimen hankintavuodeksi on merkitty 1999, mutta yhdistys on noudattanut korvausmäärän laskemisessa vahinkoilmoituksessa ilmoitettua tulostimen hankintavuotta.

Vastineen perusteluina Canon CLC 10:n ja Tektronixin osalta vakuutusyhdistys toteaa, että J.P. on ilmoittanut, että CLC 10 -tulostinta ei kannata korjata. Tektronix -laitteen varaosan arvoksi hän on ilmoittanut 558,75 euroa + asennuskulut. Jälkimmäisestä laitteesta suoritettiin kahden vuoden ikäpoiston (40 %), omavastuuvähennyksen ja viivästyskoron lisäyksen jälkeen 424,65 euron suuruinen korvaus. Canon CLC 10 -tulostimen päivänarvoksi on ehtojen mukaisesti laskettuna saatu 0 euroa. Vahinkoilmoitukseen merkittyä hankintavuotta on käytetty vahingon määrän laskennassa, vaikka vakuutushakemuksessa hankintavuodeksi on merkitty vuosi 1999. J.P. ei ole kuitenkaan korvauspäätöksen saatuaan huomauttanut asiasta.

Canon CLC 300 -laitteen osalta vakuutusyhdistys toteaa, että se on laatinut luettelon kojevakuutuksen piirissä olevista laitteista sekä tehnyt ja päättänyt vakuutussopimuksen yhdessä J.P:n kanssa 24.9.2002. Vakuutushakemukseen on kunkin laitteen kohdalle merkitty A-kirjain tarkoittamaan sitä, että asiakas on arvioinut laitteen vakuutusmäärän. Vakuutusyhdistyksen edustaja on kirjoittanut tiedot, laitteiden nimet, hankintavuodet, ostohinnat ja vakuutusmäärät vakuutushakemukseen J.P:n sanelun mukaan, ja merkinnyt lisäksi vakuutusmaksut kohteittain.

Kojevakuutukseen valitaan vakuutusmääräksi käytetyn esineen arvo, jos esineen arvo on puolet uuden vastaavan esineen arvosta, tai jos kyseessä on nopeasti arvoa menettävä esine. Vuonna 1996 hankitun Canon CLC 300 -värilaserkopiokoneen vakuutusmäärän KK Oy on arvioinut huomattavasti hankintahintaansa 10.000 euroa alemmaksi eli 2.700 euroksi. Vuonna 1999 hankitun CLC 10 -tulostimen vakuutusmääräksi KK Oy on halunnut 670 euroa eli tulostimen käyttöiän osoittamalla tavalla huomattavasti hankintahintaansa 2.018 euroa alemmaksi. Vakuutusyhdistys katsoo, että kyseessä ovat nopeasti arvoa menettävät esineet, joiden vakuutusmäärät on arvioitu asianmukaisesti päivänarvon mukaan. Vakuutusyhdistyksellä ei ole riittävää asiantuntemusta kyseenalaistaa vakuutusmäärän oikeellisuutta, ja se on olettanut vakuutuksenottajan antaneen yhdistykselle laitetyypeistä, laitteiden hankinta-ajankohdista, ostohinnoista sekä vakuutusmääristä vakuutussopimuslain 22 §:n tarkoittamat oikeat ja täydelliset tiedot, jotka ovat olleet perusteena oikeasisältöisen vakuutussopimuksen syntymiselle. Laitteen tai koneen ikä sinänsä ei ole este vakuuttaa laite kojevakuutuksella. Vakuutusmäärää määritettäessä tulee kuitenkin ottaa huomioon esineen iän ym. vakuutusarvoa alentavien tekijöiden merkitys.

Vakuutusyhdistys on antanut J.P:lle kaikki ne tiedot, jotka sen asiakkaalle tulikin antaa. Vakuutusneuvotteluissa käytiin lävitse vakuutusehtoja ja vakuutusmaksut merkittiin hakemukseen. J.P:lle on nimenomaisesti kerrottu korvauskäytännössä sovellettavasta 20 %:n ikäpoistosta. Lisäksi vakuutushakemuksessa on tieto siitä, että ansiotyössä käytettävien koneiden ja laitteiden korvauksen perusteena on aina esineen päivänarvo, joka saadaan vähentämällä jälleenhankinta-arvosta vuotuinen

ikävähennys toisesta käyttövuodesta alkaen. Vakuutushakemukseen on myös merkitty, että ansio-työssä käytettävien koneiden ja laitteiden vuosittainen poisto on 20 %. Mistään erityisohjeista tai poikkeavasta korvauskäytännöstä ei ole sovittu KK Oy:n kanssa. J.P.:lle annettiin myyntitilanteessa tuoteseloste. J.P. otti itselleen kopion vakuutushakemuksesta.

KK Oy:lle on lähetetty vakuutuksen päättämisen jälkeen vakuutuskirja, kojevakuutuksen ehdot ja vakuutusmaksukuitti. Vakuutus on sovittu laskutettavan vuosittain kahdessa erässä. Ennen vakuutuskauden vaihtumista 1.10.2003 ja ennen puheena olevien vahinkojen tapahtumista KK Oy:lle on lähetetty vakuutuskirja, kojevakuutusehdot ja vakuutusmaksukuitti. Vakuutuskirjaan on ollut merkittynä, että vakuutuskohteena on elektroniikkaa erillisen luettelon mukaan. Tällä luettelolla tarkoitetaan vakuutushakemusta, johon vakuutetut kohteet on merkitty. Vakuutusmääriin tai vakuutuskohteisiin ei ole tullut vakuutuksen alkamisen jälkeen muutoksia, joten yhdistys ei ole tämän vuoksi lähettänyt vakuutuskohdeluetteloa KK Oy:lle. Lisäksi J.P.lla on hallussaan kopio vakuutushakemuksesta eli hänellä on ollut tiedossaan vakuutettavat kohteet ja niiden vakuutusmäärät. Vakuutuskirjaan on merkittynä, että vakuutuksenottajan tulee tarkistaa vakuutuskirjassa olevien tietojen oikeellisuus ja tehdä mahdolliset huomautukset viipymättä. Vakuutusyhdistys katsoo, että vakuutuksenottajalla on sekä mahdollisuus että velvollisuus tarkistaa vakuutettujen kohteiden vakuutusarvojen paikkansapitävyys ja ilmoittaa tarvittaessa vakuutuksenantajalle vakuutusmääriä ja vakuutettavien laitteiden muuttumista koskevat muutokset.

KK Oy:llä on ollut vakuutusyhdistyksessä 31.12.2002 maksamattomana päättynyt yritys-vakuutus vuodesta 1999 alkaen. Vakuutuksenottajalla on ollut aikaisemminkin vahinkoja käsittelyssä yhdistyksessä. J.P. on tätä kautta ja muissakin yhteyksissä tullut tietoiseksi laitteiden ja koneiden vahinkotapauksissa sovellettavista ikävähennyksistä. Edellä olevilla perusteilla vakuutusyhdistys katsoo, että sen antamat korvauspäätökset ovat vakuutusehtojen mukaiset.

Vastineen liitteenä on vakuutusyhdistyksen piiripäällikkö A.H:n 29.1.2004 päivätty lausunto. Sen mukaan keskustelussa 24.9.2002 J.P:n kanssa käytiin läpi mm. seuraavaa: Vakuutusehdoista ei sovittu mitään poikkeavaa esim. ikäpoistojen suhteen. Vakuutusehdot käytiin läpi ilman, että niihin tehtiin olennaisia rajoituksia. Esimerkkivahinkotapauksia ei käyty läpi, mutta J.P. oli erikoisen kiinnostunut vahingon sattuessa korvauksen hakuun liittyvistä käytännön asioista, joista keskusteltiin pitkään.

Keskusteltiin myös ikäpoistoista, jonka takia kovin vanhaan omaisuuteen ei kannata kojevakuutusta tehdä. A.H. oli sanonut, että koneet pitäisi vakuuttaa uushankinta-arvosta, jolloin vakuutusehdot ja korvaussäännöt kävisivät yksiin. Hän oli antanut J.P.:lle tuoteselosteen ja sanonut, että vakuutusehdot tulevat laskun ja vakuutuskirjan mukana.

Kojevakuutus tehtiin siten, että J.P. luetteli koneiden merkin, mallin, vuosimallin sekä hinnan eli asiakas määräsi hinnat, A.H. teki hakemuksen ja asiakas allekirjoitti sen, sekä otti itselleen kopion. Vakuutus tehtiin myös CLC 300 –kopiokoneelle, koska asiakas kaikesta huolimatta halusi sen vuoksi, että kone oli niin arvokas.

Tarkennus lausuntopyyntöön

Tarkennuksessaan 27.2.2004 J.P. kertoo kojevakuutuksen ottamisen tarkoituksena olleen täydentää yritys-vakuutusta. Vakuutusneuvottelu käytiin KK Oy:n tiloissa A.H:n kanssa 24.9.2002. Vakuutusmäärät sovittiin J.P:n laatiman luettelon mukaan sellaisiksi, että ne vastaisivat laitteiden päivän ostoarvoja vakuutuksen tekopäivänä ja näin kirjattuina vakuutusmäärät olisivat oikeat. Hakemukseen merkityn A-kirjaimen merkitystä J.P.:lle ei ole kerrottu. Vakuutus päädyttiin tekemään jatku-

vana. J.P.:lle oli tullut selväksi, että kyseisillä vakuutusmäärillä vakuutusturva olisi voimassa ikäpoistolauseketta soveltaen 24.9.2002 lukien.

A.H:n 29.1.2004 päivätyn lausunnon johdosta J.P. toteaa kiinnostuksensa korvausmenettelyyn jottuneen vakuutusyhdistyksen ensivaiheen pääsääntöisesti kielteisistä ratkaisuista. Ne ovat uusintakäsitteilypyyntöjen johdosta joskus muuttuneet. A.H:n lausuma, että Canon CLC 300 olisi haluttu vakuuttaa väkisin ei pidä paikkaansa. Se vakuutettiin päivän hinnan mukaisesti. J.P:n mukaan on huomioitavaa, että olisiko hän perusteellisen neuvottelun seurauksena tehnyt merkityksettömän lisäturvavakuutuksen vain maksaakseen ylimääräistä katteetonta vakuutusmaksua.

J.P. toteaa, että keskustellessaan A.H:n kanssa vakuutusyhdistyksen toimistolla vahinkoilmoitusta jättäessään tämä oli sanonut mm.: ”Minun ei tarvitse ottaa kantaa korvausasioihin. Minun homma on vain tehdä vakuutuksia. En olisi saanut tehdä sinulle tuota vakuutusta”. J.P.:lle ei ollut selvinnyt lausuman peruste.

J.P. kiistää vastineessa tarkastusten suorittamisesta esitettyjen lausumien paikkansa pitävyyden.

Ikäpoistoja 24.9.2002 sovitusta vakuutusmääristä vahinkoilmoitusten 7.10.2003 sekä 27.10.2003 korvausarvoista ei pidä suorittaa.

Vakuutusyhdistyksen lisävastine

Lisävastineessaan 22.3.2004 vakuutusyhdistys toteaa, että KK Oy:n yritys vakuutus on alkanut vakuutusyhdistyksessä 21.9.1999 ja turvaa on muutettu 18.9.2001 ja 4.9.2002. Vakuutuslajina on kuitenkin pysynyt yritys vakuutus. KK Oy:n yritys vakuutus päättyi maksamattomana 31.12.2002.

4.9.2002 käydyn vakuutusneuvottelun tuloksena J.P.:lle tehtiin KK Oy:n yritys vakuutuksen muutoksen lisäksi uusi, vakuutusturvaltaan kattavampi kotivakuutus. Ko. kotivakuutus päättyi maksamattomuuden vuoksi 26.3.2003.

Vakuutusyhdistyksen näkemyksen mukaan KK Oy:n kanssa 24.9.2002 käydyissä vakuutusneuvotteluissa yhdistyksen piiripäällikkö ei ole menetellyt millään tavoin vakuutussopimuslain vastaisesti taikka muutoinkaan moittitavasti. Hän on huomioinut KK Oy:n vakuutusturvan puutteet (yritys vakuutus ei korvaa rikkoutumisvahinkoja) ja tarjonnut asianmukaisesti KK Oy:lle kojevakuutuksen yritys vakuutuksen lisäturvaksi. KK Oy:n yritys vakuutus oli vielä tuolloin voimassa.

Lisäkirjelmässään J.P. toteaa tulleen tietoiseksi, että kojevakuutus tuli voimaan 24.9.2002 alkaen sovituilla ja vakuutushakemukseen merkityillä vakuutusmäärillä. Niin ikään hän toteaa kirjelmässään tulleen tietoiseksi vakuutuksessa sovellettavista ikäpoistoista. Vakuutusyhdistyksen käsityksen mukaan hänellä ei näin ollen tulisi olla huomauttamista vakuutusehtojen mukaan tehtyjen korvauspäätösten johdosta.

Yhdistyksen 28.4.2003 antaman korvauspäätöksen mukaan KK Oy:lle korvattiin 21.2.2003 tapahtuneessa liikemurrossa anastetut kamerat ja kameratarvikkeet. Nämä esineet oli vakuutettu 24.9.2002 tehdyllä kojevakuutuksella. Korvaus suoritettiin esineiden vakuutusmäärien mukaan. Ikäpoistot olisi kuitenkin tullut huomioida korvauksen määrää laskettaessa. Näin ei kuitenkaan tapahtunut, vaan ikäpoistot ovat epähuomiossa jääneet korvauskäsittelijältä tekemättä. Kyseessä ei ole yhdistyksen vakiintunut korvauskäytäntö kojevakuutuksen osalta, vaan korvauskäsittelyssä on valitettavasti tehty virhe.

Vakuutusyhdistyksen myyntihenkilöstön toimenkuvaan ei korvauskäsittely kuulu, eikä heidän tehtävänä ole ottaa lopullista kantaa heille mahdollisesti ilmoitettujen vahinkojen korvattavuuteen. He toimivat usein asiakkaiden yhteyshenkilöinä yhdistykseen päin ja avustavat mahdollisuuksiensa mukaan mm. vahinkotilanteissa, mutta varsinainen korvauskäsittely ja ehtojen tulkinta vahinkotilanteissa tapahtuu kuitenkin yhdistyksen muiden toimihenkilöiden toimesta.

A.H. ei ollut kojevakuutuksen tekohetkellä tietoinen siitä, että KK Oy ja J.P. olivat jättäneet yritysvakuutuksen ja kotivakuutuksen vakuutusmaksuja maksamatta. Vakuutusasiakkaiden epäluotettava maksukäyttäytyminen on yhdistyksen käytännön mukaan peruste olla myöntämättä näille asiakkaille uusia vakuutuksia.

Vakuutusyhdistyksen käsityksen mukaan yhdistyksen vahinkotarkastaja on menetellyt asianmukaisesti käydessään tarkastamassa KK Oy:n tiloissa 25.10.2003 kostuneet laitteet. Valitettavasti aikatauluseikkojen vuoksi vahinkotarkastusta ei aina pystytty järjestämään välittömästi vahingon sattumispäivänä. Tässä tapauksessa vahinko havaittiin 23.10.2003 ja tarkastus suoritettiin 25.10.2003.

Vakuutusyhdistys katsoo, että nyt puheena olevat rikkoutumisvahinko ja kosteusvahinko täyttävät ehtojen mukaisen, J.P:nkin kirjeessään toteaman korvattavuuden edellytykset: vahinko, joka välittömästi aiheutuu vakuutetulle omaisuudelle äkillisesti ja ennalta arvaamattomasta tapahtumasta. Korvauskäsittelyssä kuitenkin sovelletaan, riippumatta vahingon sattumisen varsinaisesta syystä tai olosuhteista, ikäpoistoja, joista J.P. niin ikään vakuuttaa olleensa tietoinen.

Muilta osin vakuutusyhdistys viittaa vakuutuslautakunnalle 16.2.2004 lähettämäänsä vastineeseen.

Vakuutuslautakunnan lausunto

Vakuutusehdot

Kojevakuutusehdot, voimassa 1.1.2002 alkaen

Kohta 5.2.1, ”Vakuutusarvo”

Omaisuuksien, vahingon ja korvauksen määrän arvioimisen perusteena on omaisuuden vakuutusarvo.

Omaisuuksien vakuutusarvo on jälleenhankinta-arvo ellei muuta ole sovittu ja siitä tehty merkintää vakuutuskirjaan. Omaisuuden vakuutusarvo on kuitenkin päivänarvo, kun omaisuuden arvo on alle 50 % jälleenhankinta-arvosta.

Näiden ehtojen kohdassa 5.2.4 mainittujen omaisuusryhmien kohdalla on omaisuuden vakuutusarvo jälleenhankinta-arvo vähennettynä sanotussa ehtokohdassa määritellyillä ikävähennyksillä.

Vakuutustapahtuman sattuessa omaisuuden vakuutusarvo määritellään ja vahingon määrä lasketaan vahinkohetkellä vallinneen hintatason mukaisesti.

Kohta 5.2.4, ”Vahingon määrä vakuutetun koneen tai laitteen vahinkotapauksissa

Vakuutetun koneen tai laitteen vahinkotapauksissa katsotaan vahingon määräksi koneen tai laitteen jälleenhankintakustannukset, joista tehdään käyttöikänsä perustuva vuotuinen vähennys kultakin koneen tai laitteen käyttöönottovuotta seuranneelta vahingon tapahtuma-ajankohdasta mennessä päätyneeltä täydeltä kalenterivuodelta:

- mikrotietokoneet oheislaitteineen, telefax-laitteet, matkapuhelimet ja ansiotyössä käytettävät koneet tai laitteet 20 %
- polkupyörät 10 %

- muut koneet tai laitteet 6 %.

Jos vahingoittunut kone tai laite voidaan korjata, vahingon määrä on korjauskustannukset, kuitenkin enintään omaisuuden päivänarvo, joka saadaan, kun koneen tai laitteen jälleenhankinta-arvosta tehdään edellä tarkoitettu vähennys.

Ratkaisu

Esillä olevassa asiassa on kyse vahingon määrän laskemisesta ja siinä noudatettavasta ikävähennyksestä.

Vakuutettavien koneiden ikä ja sen myötä aleneva arvo on seikka, joka vaikuttaa vakuutus- ja korvausmääriin. Iän vaikutus on saadun selvityksen mukaan ollut esillä KK Oy:n kojevakuutusta tehtäessä. Ehtojen 5.2.4 –kohdan mukaan ansiotyössä käytettävien koneiden ikävähennys on 20 % kulta-kin käyttöönottovuotta seuranneelta vahinkoajankohtaan mennessä päättyneeltä täydeltä kalenterivuodelta. Näin laskettu ikävähennys on riippumaton koneiden todellisesta arvosta. Kaikki kolme vahingoittunutta konetta ovat olleet ansiotyössä käytettyjä. Ehdossa ilmaistun säännön mukaan laskettuna vuonna 1996 hankittujen Canon CLC 300:n ja Canon CLC 10:n korvausmäärät ovat nollautuneet vahinkohetkeen mennessä. Vuonna 2000 hankitun Tektronix 550:n osalta täysiä kalenterivuosia on kulunut kaksi, joten käytettävä ikälennus on ollut 40 %. Sitä vastaavan korvauksen omavastuu huomioon ottaen vakuutusyhdistys on suorittanut. Lautakunta katsoo vakuutusyhdistyksen korvausmenettelyn olleen ehtojen mukaisen.

Lautakunta toteaa kuitenkin, ettei voida pitää hyvän vakuutustavan mukaisena myöntää vakuutus ja periä vakuutusmaksu omaisuudesta, jonka korvausmäärä on nollautunut jo vakuutusta tehtäessä.

2 Vakuutusehtojen tulkinta

2.1 VKL 654/08, 15.4.2010 – Vapaaehtoinen eläkevakuutus

Asia

Vapaamuotoinen työeläkevakuutus. Eläkkeen määrä. Lakisääteisen työeläkkeen lapsikorotuksen lakkaaminen. Tuliko vakuutusyhtiön tarkistaa lisäeläkkeen määrää eläkeaikana? Hyvä vakuutustapa.

Tapahtumatiedot

Lausunnonpyytäjä (s. 2.3.1933) oli kuulunut työnantajansa eläkekassan toimintapiiriin. Työnantajan omistusjärjestelyjen vuoksi hänelle otettiin vuonna 1988 eläkekassan eläkeoikeuden tilalle vapaamuotoinen työeläkevakuutus vakuutusyhtiöstä. Lausunnonpyytäjä jäi yksilölliselle varhaiseläkkeelle 59-vuotiaana 1.10.1992 alkaen ja hänelle myönnettiin myös lisäeläke. Lausunnonpyytäjän TEL-eläkkeeseen sisältyi tuolloin 6 %:n lapsikorotus, joka otettiin huomioon eläkkeiden yhteensovituksessa lisäeläkettä laskettaessa.

Päätöksellä 27.8.2007 työeläkeyhtiö poisti lausunnonpyytäjän työeläkkeen lapsikorotuksen 1.10.2007 alkaen lapsen täytettyä 18 vuotta. Lausunnonpyytäjän lisäeläkkeen määrää ei kuitenkaan vastaavasti korotettu. Lausunnonpyytäjä vaati henkivakuutusyhtiötä oikaisemaan lisäeläkkeen määrän vedoten siihen, ettei eläkkeiden yhteismäärä ilman lapsikorotusta enää vastannut lisäeläkevakuutuksen ehtojen mukaista 66 % eläkepalkasta. Lausunnonpyytäjä katsoi, että eläke tuli myös oikaista takautuvasti, sillä hänen mielestään lapsikorotus ei olisi saanut alun alkaenkaan vähentää lisäeläkettä.

Vakuutusyhtiön päätös

Vastauksessaan 30.6.2008 vakuutusyhtiö kieltäytyi muuttamasta eläkeratkaisua. Yhtiö totesi, että vakuutus sopimuksen mukaan vanhuuseläkkeen määrää rajoitetaan siten, että se yhdessä työntekijäin eläkelain ja muun lakimääräisen vanhuuseläkkeen kanssa sekä vanhuuseläkkeen lisäosan kanssa on enintään 66 % henkilön eläkkeen perusteena olevasta palkasta. Yksilöllisen varhaiseläkkeen määrää rajoitetaan samalla tavoin kuin vanhuuseläkettä.

Eläkeratkaisu 17.5.1993 on laskettu siten, että yksilöllinen varhaiseläke on vastannut yhdessä työntekijäin eläkelain nojalla maksettavan eläkkeen, johon sisältyy lapsikorotus, kanssa 66 %:a lausunnonpyytäjän eläkepalkasta. Koska päätös on ollut vakuutusehtojen mukainen ja vastannut vakuutuksenottajan maksamia vakuutusmaksuja, vakuutusyhtiö katsoi, ettei se ole velvollinen korottamaan eläkettä takautuvasti lausunnonpyytäjän vaatimalla tavalla.

Eläkkeestä 1.10.2007 lukien vakuutusyhtiö totesi, että vakuutus sopimuksessa ei ole sovittu eläkkeen määrän tarkistamisesta eläkeaikana. Näin ollen vakuutusyhtiö kieltäytyi muuttamasta alkupe-
räistä eläkeratkaisua tältäkin osin.

Lausuntopyyntö

Lausunnonpyytjä kertoo, ettei hän ollut (eläkkeen alkaessa) osannut epäillä alkuperäisen eläkeratkaisun oikeellisuutta. Vasta kun vakuutusyhtiö ilmoitti poistavansa lapsikorotuksen, hän alkoi epäillä eläkeratkaisun oikeellisuutta.

Kaikille hänen entisille työtovereilleen eläke on laskettu 66 % :n mukaan palkasta. Hänelle on laskettu summaan lapsikorotus. Kun se poistettiin, ei eläke enää ole 66 % eläkepalkasta.

Lausunnonpyytjä kokee, että häntä ei ole kohdeltu tasavertaisesti muiden eläkekassaan kuuluneiden kanssa. Häntä ikään kuin rangaistaan siitä, että hänellä on ollut alaikäinen poika. Lapsikorotuksen tarkoitus olisi kuitenkin lisätä eläkettä. Vakuutusyhtiö on systemaattisesti hylännyt kaikki yritykset eläketietojen selvittämiseen ja virheen oikaisemiseen.

Vakuutusyhtiön vastine

Vakuutusyhtiö viittaa vakuutussopimuksen ehtoihin. Vakuutukseen perustuva täysi lisäeläke on vakuutussopimuksen mukaan niin suuri, että se yhdessä tämän työsuhteen nojalla saatavan työntekijäin eläkelain mukaisen peruseläkkeen ja tämän vakuutuksen vanhuuseläkkeen kanssa on 66 % henkilön eläkkeen perusteena olevasta palkasta. Vakuutussopimuksen mukaan lisäeläkkeen määrää rajoitetaan siten, että se yhdessä TEL:n mukaisen vanhuuseläkkeen sekä vanhuuseläkkeen lisäosan kanssa on enintään 66 %:a henkilön eläkkeen perusteena olevasta palkasta.

Käsiteltävänä olevassa lisäeläkevakuutussopimuksessa mainitulla peruseläkkeellä tarkoitetaan kaikkia lakisääteisen TEL-eläkkeen perusteella saatavia tuloja. Vakuutussopimuksen terminologialla on haluttu erottaa lakisääteinen perus- ja vapaaehtoinen lisäeläkevakuutus toisistaan, eikä sillä oteta kantaa siihen, mistä työntekijän eläkelakiin perustuvista etuuksista mainittu TEL-eläke koostuu. Eläkkeiden yhteensovituslaskelmassa 1.4.1992 on käytetty samaa terminologiaa puhuttaessa vakuutetun saamasta lakisääteisestä eläkkeestä eroteltaessa lakisääteistä ja lisäeläkettä toisistaan.

Vakuutussopimuksessa on erikseen mainittu, ettei kansaneläkettä oteta huomioon. Tällä on edelleen korostettu sitä, että TEL-eläke tulee otetuksi kokonaisuudessaan huomioon. Koska TEL-eläkkeen lapsikorotuksesta on eläkeratkaisun tekovuonna säädetty työntekijäin eläkelaisissa, on lisäeläkkeen vakuutusehdoissa mainittuna peruseläkkeenä otettava huomioon yllä mainitulla tavalla koko TEL:iin perustuva eläke, eli eläkepalkan perusteella laskettu eläke ja sille myönnetty lapsikorotus.

Yhteensovituslaskelmasta 1.4.1992 ilmenee, että eläkkeen määrä on laskettu oikein: lakisääteisen peruseläkkeen – jolla siis tarkoitetaan eläkettä lapsikorotus huomioituna – 6.224,14 mk/kk lisäksi on maksettu lisäeläkettä 874,12 mk/kk, joka on rajoitettu tähän määrään mainittua 66 %:n sääntöä noudattaen. Tämän on myös vakuutetun asiakirjoihin tekemien merkintöjen perusteella katsottava olevan riidatonta. Näin ollen, koska eläkeratkaisu on alun perin oikein laskettu, vakuutusyhtiö ei pidä missään nimessä vakuutusehtojen mukaisena velvollisuutenaan tarkistaa eläkettä takautuvasti.

Mitä tulee asiointilaan 1.10.2007 jälkeen, jolloin vakuutetun saama kokonaiseläke jää alle puheena olevan 66 prosentin tason, vakuutusyhtiö huomauttaa, että eläkeratkaisu on luonteeltaan kertapäätös, jota tarkistetaan summaltaan etukäteen sovitulla indeksillä. Muita muutoksia eläkepäättökseen ei tehdä, ellei muutoksen perusteista ole etukäteen sovittu. Vakuutussopimuksessa tai vakuutusehdoissa ei ole määriteltä ehtoja, joiden perusteella eläkkeen määrää tulisi korottaa eläkeaikana. Täten, koska vakuutuksenantajalla ei ole vakuutussopimukseen perustuvaa velvollisuutta tarkistaa eläk-

keen määrää olosuhdemuutosten vuoksi eläkeaikana, vakuutusyhtiö ei näe sopimuksen mukaiseksi korottaa eläkkeen määrää vakuutetun puolella tapahtuneen olosuhdemuutoksen vuoksi.

Lausunnonpyytäjän lisäkirjelmä

Lausunnonpyytjä toteaa aikanaan hyväksyneensä eläkelaskelman, kun eläkettä näytti tulevan 66 % palkasta. Sitten kun määräaikainen lapsikorotus poistettiin, eläkelaskelman sudenkuoppa selvisi. Lapsikorotuksen ottaminen mukaan on eläkkeensaajan edun vastaista. Kun se poistettiin, ei eläke enää ole 66 % palkasta. Lapsikorotuksen tarkoitus ei voi olla eläkkeen alentaminen lapsen täyttyessä 18 vuotta. Lausunnonpyytjä pyytää edelleen lisäeläkkeen korottamista sille tasolle, mitä se oli ennen lapsikorotuksen poistamista.

Vakuutuslautakunnan lausunto

Sovellettavat vakuutusehdot

Kysymyksessä olevan 22.11.1988 allekirjoitetun eläkevakuutus sopimuksen ehtojen kohdan 2.A, vanhuuseläke, mukaan oikeus saada vanhuuseläkettä on vakuutetulla, joka on täyttänyt eläkeiän. Täysi lisäeläke on niin suuri, että se yhdessä tämän työsuhteen nojalla saatavan työntekijäin eläkelain mukaisen peruseläkkeen ja tämän vakuutuksen vanhuuseläkkeen kanssa on 66 % henkilön eläkkeen perusteena olevasta palkasta.

Sopimuskohdan 2. B, vanhuus- ja työkyvyttömyyseläkkeen rajoittaminen, mukaan eläkkeen määrää rajoitetaan siten, että se yhdessä TEL:n, LEL:n, TaEL:n, YEL:n, VEL:n, KVTEL:n, KiEL:n ja MEL:n mukaisten vanhuuseläkkeiden sekä rinnakkaisista työsuhteista muodostuneiden eläkkeiden ja henkilön sellaisten työ- ja virkasuhteisiin perustuvien vanhuuseläkkeiden kanssa, jotka vakuutuksenottaja on henkilön liittyessä vakuutukseen ilmoittanut huomioon otettaviksi sekä vanhuuseläkkeen lisäosan kanssa, on enintään 66 % henkilön eläkkeen perusteena olevasta palkasta. Kansaneläkettä ei oteta huomioon.

Sopimuskohdan ”Indeksiehto” mukaan edut on sidottu [vakuutusyhtiön] indeksiin. Kuitenkin alka-neisiin eläkkeisiin sovelletaan TEL-indeksiä. Tällöin vakuutuksenottajalta peritään lisämaksu siltä osin, kuin TEL-indeksi ylittää [vakuutusyhtiön] indeksin. Tämä TEL-indeksiehto ei kuitenkaan koske vapaakirjaeläkettä.

Vakuutus sopimuksen liitteenä on viitattu lisäksi vakuutusyhtiön vapaamuotoisen työeläkevakuutuksen ehtoihin.

Asian arviointi

Lapsikorotuksen huomioiminen eläkeoikeuden alkaessa

Lausunnonpyytjä on ensiksikin esittänyt, että hänelle maksettua TEL-eläkkeen lapsikorotusta ei olisi saanut ottaa vakuutus sopimuksen perusteella lainkaan huomioon laskettaessa lisäeläkkeen määrää vuonna 1993.

Lautakunta toteaa, että vakuutus sopimuksen ehtojen mukaan vakuutetun kokonaiseläkkeen taso on rajoitettu enintään 66 prosenttiin eläkkeen perusteena olevasta palkasta. Vanhuuseläkettä koskevasa sopimuskohdassa 2 A on todettu, että sanottuun eläkkeen määrään lasketaan mukaan työsuhteen nojalla saatava peruseläke. Kokonaiseläkkeen rajoittamista koskevan sopimuskohdan 2.B mukaan

lisäkkeen laskennassa on vähennyksenä huomioitava mm. vakuutetun saama TEL:n mukainen vanhuuseläke.

Käsiteltävänä olevan kaltaisen, työnantajan ottaman lisäeläkevakuutuksen tarkoituksena on järjestää sen piiriin kuuluville työntekijöille vakuutus sopimuksessa määritellyn suuruinen kokonaiseläketurva. Tämän perusteella lautakunta katsoo, että eläkevakuutus sopimuksen edellä mainittuja sopimusmääräyksiä on tulkittava niin, että vakuutetulle tulevaa sopimuksessa mainittua kokonaiseläkettä laskettaessa on ollut huomioitava hänen TEL:n nojalla saamansa eläke kokonaisuudessaan. Puheena oleva lapsikorotus on ollut osa lausunnonpyytäjälle tullutta TEL-eläkettä. Näin ollen lautakunta katsoo, että vakuutusyhtiö on määritellyt lausunnonpyytäjän eläkkeen tältä osin alun perin vakuutus sopimuksen ehtojen mukaisesti.

Lisäeläkkeen tarkistaminen lakisääteisen eläkkeen muuttuessa

Lausunnonpyytjä on toiseksi vaatinut, että TEL-eläkkeeseen sisältyneen lapsikorotuksen myöhemmän poistamisen johdosta vakuutus sopimukseen perustuvaa lisäeläkettä olisi vastaavasti korotettava. Vakuutusyhtiö on vedonnut eläkepäättöksen kertaluonteisuuteen ja siihen, ettei vakuutus sopimuksessa ole sitä velvoittavia määräyksiä eläkkeen korottamisesta eläkeaikana.

Lautakunta toteaa, että vakuutus sopimuksen ehdoissa ei ole määräyksiä vakuutetun lakisääteisessä eläketurvassa tapahtuvien muutosten vaikutuksesta vakuutetun eläkeoikeuteen sen jälkeen, kun lisäeläkettä koskeva päätös on annettu. Vakuutus sopimuksessa ei toisaalta ole määrätty, että eläkepäättöksen antamisen jälkeen lisäeläkkeen määrää ei enää voitaisi muuttaa. Päinvastoin vakuutukseen sovellettavissa 1.7.1987 alkaen voimassa olleissa vapaamuotoisen työeläkevakuutuksen yleisissä ehdoissa, mm. ehtojen 15 ja 23 §:ssä, on määräyksiä myös myöhempien olosuhdemuutosten huomioimisesta vakuutuksen perusteella maksettavissa eläkkeissä.

Vaikka viimeksi mainitut ehtokohdat koskevatkin tilanteita, joissa olosuhdemuutokset otetaan huomioon silloin, kun ne johtavat lisäeläkkeen alenemiseen, ei vakuutusyhtiö ole itse laatimassaan vakuutus sopimuksessa myöskään varannut itselleen oikeutta päinvastaisessa tapauksessa vapautua suorittamasta sen määräistä eläkettä, jonka maksamiseen vakuutetulle se oli alun alkaen vakuutus sopimuksessa sitoutunut. Vakuutus sopimuksen kohdassa 2.A täyden kokonaiseläkkeen määräksi on yksiselitteisesti määritelty 66 % eläkkeen perusteena olevasta palkasta. Vakuutus sopimuksessa on määritelty tätä eläketasoa laskettaessa huomioitavat muut eläkkeet ja vakuutus sopimuksen mukaan vakuutusyhtiö on sitoutunut kattamaan loppuosan lisäeläkkeellä.

Asiaa arvioidessaan lautakunta on lisäksi ottanut huomioon sen, että TEL-eläkkeen lapsikorotuksen määräaikaisuus on ollut tiedossa jo eläkepäättöstä annettaessa eikä lapsikorotuksen lakkaamisessa ole siten ollut kyse vakuutusyhtiön kannettavaksi tulevaan vastuuseen nähden arvaamattomasta seikasta. Vakuutusyhtiön esittämä tulkinta merkitsisi myös sitä, että jo lyhyeltä ajalta maksettu lakisääteisen eläkkeen lapsikorotus voisi joidenkin vakuutuksen piiriin kuuluvien työntekijöiden osalta johtaa kokonaiseläkkeen tason pysyvään alenemiseen.

Edellä selostetut seikat huomioon ottaen lautakunta katsoo, että nimenomaisten asiaa koskevien sopimusmääräysten puuttuessa kysymyksessä olevan eläkevakuutuksen sopimusehtojen soveltaminen niin, että vakuutusyhtiön ei tarvitsisi ottaa huomioon eläkepäättöksen antamisen jälkeen tapahtuvia olosuhdemuutoksia silloin, kun ne johtaisivat eläkkeen korottamiseen, mutta sanotut muutokset huomioitaisiin, mikäli ne alentaisivat vakuutusyhtiön maksaman eläkkeen määrää, ei olisi hyvän vakuutustavan mukaista.

Tässä tapauksessa on selvää, että lausunnonpyytäjän TEL-eläkkeeseen sisältyneen ja lisäeläkkeestä vähennetyn lapsikorotuksen lakattua hänen vakuutus sopimuksen mukaisella indeksillä tarkistetun kokonaiseläkkeensä määrä ei enää saavuta vakuutus sopimuksessa määriteltyä tasoa. Vakuutusehtojen mukaan täyden eläkkeen, jota lausunnonpyytäjä myös on lapsikorotuksen maksamisen aikana saanut, määräksi on kuitenkin määritelty sanotut 66 % eläkkeen perusteena olevasta palkasta.

Selostamallaan perusteilla lautakunta katsoo, että vakuutusyhtiön tulee korottaa lausunnonpyytäjän lisäeläkkeen määrää 1.10.2007 lukien niin, että lausunnonpyytäjän kokonaiseläke palautuu saman tasoiseksi kuin se oli ennen TEL-eläkkeeseen sisältyneen lapsikorotuksen poistamista. Näin laskettuun lisäeläkkeeseen tulee lisäksi tehdä normaalit vakuutus sopimuksen mukaiset indeksitarkistukset.

* * *

2.2 VKL 682/06, 24.1.2007 – Kotivakuutus

Asia

Omakotitalon peltikatteen ym. vaurioituminen. Raesade. Oliko vahinko korvattava myrskyvahinkona?

Tapahtumatiedot

Lausunnonpyytäjien omakotitalon peltikate ja terassin valokate vaurioituivat 10.7.2006 sattuneen raesateen yhteydessä. Vahinkotarkastuskertomuksen mukaan jäärakeiden iskusta profiilipeltikatteeseen oli tullut lommoja ja terassin valokatteeseen on tullut reikiä. Kattopellit ovat menettäneet jännityksensä, minkä seurauksena peltien pitkittäissaumat ovat nousseet hieman koholle. Peltikatteen vauriot ovat aiheutuneet poikkeuksellisen suurista jäärakeista. Raekuuron aikana on ollut myös kova tuuli. Vahinkotarkastuksessa ei ollut havaittavissa pelkästään kovan tuulen aiheuttamia vaurioita.

Vahinkopaikkakunnalla vaurioitui paljon muutakin omaisuutta saman tapahtuman yhteydessä. Ilmatieteen laitoksen 18.9.2006 päivätyssä lausunnossa on todettu mm., että tapahtumapäivänä vahinkopaikkakunnan yli liikkui harvinaisen voimakas ukkos- ja raemyrsky. Tämän myrskyn reitille osui muutamia Ilmatieteen laitoksen sadeasemia, joilla havaittiin raesadetta. Vahinkopaikkakunnalla sataneiden rakeiden kokoa on selvitetty säättutkan tutkakaiun voimakkuuden perusteella, ja on todettu, että vahinkopaikkakunnalla on klo 18.30–18.32 satanut rakeita, joiden läpimitta on paikoin ollut ainakin 6 cm. Tämä raekokopäätelmä on saanut tukea silminnäkijähavainnoista.

Ilmatieteen laitoksen valmistumassa olevan tutkimuksen mukaan läpimitaltaan 6 cm tai suurempia rakeita on varmennettujen havaintojen mukaan satanut Suomessa vuosina 1930–2006 kaikkiaan 20 kertaa maan eri puolilla. Vahinkopaikkakunnalla ei aiemmin ole havaittu näin suuria rakeita. Paikkakunnalla 10.7.2006 tapahtunut raesade voidaan näin luokitella poikkeukselliseksi.

Vakuutusyhtiön päätös

Omakotitalon kotivakuutukseen sisältyy myrskyturva, josta ehtojen mukaan korvataan myrskytuulen aiheuttama äkillinen ja ennalta arvaamaton välitön esinevahinko. Vahinkotarkastuksessa pelkästään tuulen aiheuttamia vaurioita ei ollut havaittavissa, joten kyseessä on jäärakeista aiheutunut rik-

koutumisvahinko. Yhtiö katsoo, että jäärakeiden aiheuttama vahinko ei tule korvattavaksi myrskyturvasta. Rikkoutumisvahingot korvataan vain laajimmasta vakuutusturvasta (turva äkillisen ja ennalta arvaamattoman tapahtuman varalle), jota tämän rakennuksen vakuutukseen ei kuitenkaan sisälly.

Lausuntopyyntö

Asiamiehen laatiman lausuntopyynnön mukaan 10.7.2006 sattuneen ukkos- ja raemyrskyn vakuutusnottajalle aiheuttamat taloudelliset vahingot tulee korvata. Vakuutuksenottaja katsoo itselleen aiheutuneiden vahinkojen arvon olevan kattojen osalta ainakin 6.000–8.000 eur. Kyseessä on arvio, koska aloitettu korjaustyö on vielä kesken. Katto on joka tapauksessa korjattava vastaamaan myrskyä edeltävää tilannetta.

Maanantaina 10.7.2006 alueella liikkui Ilmatieteen laitoksen lausunnosta ilmenevin tavoin lyhytkestoinen, mutta harvinaisen voimakas ukkos- ja raemyrsky. Myrsky käsitti ukkosta, voimakasta tuulta ja samalla satoi jäärakeita. Jäärakeet ovat olleet poikkeuksellisen suuria. Rakeiden keskimääräinen läpimitta oli noin 5–8 cm.

Vahinkotarkastaja on tarkastuskertomuksessaan maininnut myrskyn aikana vallinneen kovaa tuulta, mutta hän ei ole havainnut tuulen aiheuttamia vahinkoja vaan hän on todennut vahinkojen aiheutuneen suurista rakeista. Vakuutusyhtiön päätöksessä katsotaan, että vakuutuksenottajan vakuutuksesta voitaisiin korvata äkillinen ja ennalta arvaamaton välitön esinevahinko, jonka syynä olisi ollut myrskytuuli. Koska katon ym. vauriot ovat johtuneet poikkeuksellisen suurista jäärakeista, eikä vahinkotarkastuksessa olla havaittu kovan tuulen aiheuttamia vaurioita, niin vahinkoja ei korvata.

Vakuutuksenottajan käsityksen mukaan vahingot ovat ensisijaisesti rakeiden aiheuttamia. Tuulen voimakkuuden arvioimisella ei vakuutuksenottajan näkemyksen mukaan ole tilanteessa merkitystä, vaan keskeistä on ainoastaan se, että edellä mainitut vahingot ovat joka tapauksessa syntyneet 10.7.2006 sattuneen lyhytkestoisen poikkeuksellisen myrskyksi luokiteltavan luonnonilmiön aikana. Vakuutuksenottajan käsityksen mukaan kaikki 10.7.2006 syntyneet vahingot ovat yksinomaan myrskyn aiheuttamia.

Vakuutuksenottajalla on pitkään ollut voimassa vakuutus, jonka hän on mieltänyt ottaneensa myrskyn ja siihen liittyvien riskien varalta. Vakuutuksenottajan viimeksi 19.7.2005 vakuutusyhtiöltä saamassa vakuutuskirjassa on mainittu, että vakuutukseen kuuluu "Turva myrskyn varalta". Myrskyn käsitettä ei määritellä vakuutuskirjassa. Vakuutuksen viimeksi uudistuneiden vakuutusehtojen mukaan vakuutuksesta korvataan äkilliset ja ennalta arvaamattomat välittömät esinevahingot, joiden syynä on myrskytuuli.

Vakuutusyhtiön 27.9.2006 tekemässä korvauspäätöksessä esitetyn näkemyksen mukaan raesadetta ei pidetä myrskynä vaikka sitä esiintyisi voimakkaan tuulen yhteydessä. Vakuutusyhtiön näkemyksen mukaan korvattavia olisivat ainoastaan myrskytuulen aiheuttamat vahingot. Vakuutuksenottajan käsityksen mukaan vakuutusyhtiön kieltäytymisperuste on perusteeton ja lisäksi epäselvä. Vakuutuskirjassa tai vakuutusehdoissa ei ole täsmällisesti ja tarkasti määritelty sitä, mitä tarkoitetaan myrskyllä. Myrskyn käsite on epäselvä. Koska myrskyn käsite on epäselvä, on epäselvää myös se, mitä oikein tarkoitetaan myrskytuulella.

Meteorologiassa myrsky ja sen ilmeneminen liittyy ilmanpaineeseen ja sen vaihteluihin. Kysymys on voimakkaan matalapaineen aiheuttamista ilmassojen liikkeestä eli tuulesta. Voimakkaan matalapaineen aikana voi ilmentyä voimakasta tuulta. Kun tuuli on riittävän voimakasta niin tilanne

voi kehittyä ilmiöksi, josta käytetään ilmaisua myrsky. Myrskystä puhutaan silloin kun keskimääräinen (10 minuutin aikana mitattu) tuulen nopeus ylittää 21 metriä sekunnissa. Meteorologiassa tätä myrskyn määritelmää kuitenkin käytetään vain alueilla, joissa tuuli pääsee etenemään vapaasti ilman esteitä. Käytännössä tätä ilmaisua voidaan siten käyttää sellaisenaan pelkästään merialueilla. Mantereen alueilla kyseisen myrskyn määritelmän käyttäminen ei ole edes mahdollista, eikä manteeella esiintyvää myrskyä määritetä tuulen voimakkuuden perusteella.

Myrskyn ilmenemismuodot voivat olla erilaisia. Voimakkaat matalapaineet voivat aiheuttaa erilaisia luonnonilmiöitä, jotka ilmenevät erilaisin tavoin. Keskeistä nyt kysymyksessä olevan asian arvioinnissa on se, että voimakas tuuli voi olla vain yksi myrskyn ilmenemismuodoista. Myrskyä ei voida määrittää pelkästään voimakkaan tuulen perusteella. Tavanomaisia myrskyyn liittyviä ilmiöitä ovat voimakkaat ukkosrintamat, joiden aikana voi ilmentyä raesateita. Raesateet ovatkin kesällä suhteellisen tavallisia, mutta sateen aikana satavien rakeiden erityisen suuri raekoko (5–8 cm) on erittäin poikkeuksellista.

Yleisen ja vakiintuneen kansanomaisen käsityksen mukaan myrskyllä tarkoitetaan sekä voimakasta tuulta, että myös tuossa yhteydessä tapahtuvia muita luonnonilmiöitä kuten esimerkiksi raesadetta.

Lisäksi myös meteorologiassa käytetään tuulen voimakkuuden lisäksi muitakin myrskyä tai vastaavaa luonnonilmiötä kuvaavia tunnusmerkistöjä tai ainakin meteorologiassa tunnetaan muitakin myrskyn ilmenemismuotoja. Tässä tilanteessa erityistä huomiota on kiinnitettävä siihen, että myös edellä mainitussa Ilmatieteen laitoksen antamassa lausunnossa vahinkopaikalla sattuneesta ilmiöstä käytetään nimitystä ukkos- ja raemyrsky. Lausunto sellaisenaan kaikilta osiltaan tukee vakuutusnottajan puolesta edellä kerrottua näkemystä.

Oman käsityksensä mukaan vakuutuksenottajan täytyy voida perustellusti ymmärtää myrskyllä käsitettävän paitsi suoranaisesti voimakkaasta tuulesta aiheutuvia vahinkoja myös kaikkia välittömästi myrskyyn liittyviä luonnon ilmiöitä.

Vakuutuksenottaja on aikanaan kyseisen vakuutuksen ottaessaan ja kyseistä vakuutusta ylläpitäessään halunnut turvata omaisuuttaan mm. paikalla mahdollisesti vallitsevien myrskyjen ja niiden aiheuttamien tuhojen varalta. Vakuutusyhtiö on ilmoittanut vakuutuksenottajalle vakuutusturvasta, joka on ilmoitettu olevan myrskyvakuutus - "Turva myrskyn varalta". Vakuutuksenottaja on arvioinut turvan sisältöä sen mukaisesti mitä myrskyn käsitteellä tavanomaisesti (kansanomaisesti) yleensä ymmärretään. Vakuutuksenottajalta ei voida tilanteessa edellyttää sitä, että hänen olisi mahdollisesti tullut arvioida omaa riskiään myrskyn erilaisten ilmenemismuotojen kannalta.

Vakuutuksenottajan kannalta keskeistä on vain se, että mitä tuhoja myrsky voi aiheuttaa vakuutuksenottajan omaisuudelle. Vakuutuksenottaja on mieltänyt turvanneensa omaisuutensa myrskyn varalta. Vakuutuksenottajalla on ollut perusteltu syy olettaa, että hänellä ollut vakuutusturva kattaa kaikenlaisten myrskyn ilmenemismuotojen aiheuttamat vahingot.

Jos vakuutusyhtiö katsoo, ettei ukkos- ja raemyrsky ole myrsky, niin vakuutuksenottajan käsityksen mukaan vakuutusyhtiön kieltäytymisperusteena esittämä näkemys ei ole vakiintuneen kansanomaisen käsityksen mukainen. Näkemys ei ole myöskään ole meteorologiassa tunnetun käsityksen mukainen. Keskeistä merkitystä tulee antaa sille, että kyseinen vakuutus kirjassa mainittu vakuutusturva "Turva myrskyn varalta" sekä myös vakuutusehdoissa ilmaistu määritelmä "... esinevahinko, jonka syynä on myrskytuuli" on ilmaistu vakuutusyhtiön laatimissa sopimusehdoissa tavalla, josta ei voida täsmällisesti ymmärtää myrskyn käsitettä ja sen ilmenemismuotoja. Jos vakuutusyhtiö nyt vetoaa

seikkaan, jonka varsinainen merkitys vakuutuksenottajalle on jätetty täsmentämättä tarkemmin, niin kysymys on epäselvästä vakuutusehdosta.

Lähtökohtaisesti oman käsityksensä mukaan vakuutuksenottajalla on ollut riittävä "turva myrskyn varalta". Jos myrskyn tai myrskytuulen käsitteiden määrittäminen on jollain tavalla tilanteessa epäselvää, asiaa tulee arvioida vakuutuksenottajan eduksi ja vakuutusyhtiön vahingoksi.

Vakuutuksenottaja katsoo joka tapauksessa kärsimänsä vahingon kuuluvan vakuutuksensa korvauspiiriin.

Vakuutusyhtiön vastine

Lausunnonpyytäjä ja yhtiö ovat yksimielisiä siitä, että vahingot ovat ensisijaisesti rakeiden aiheuttamia.

Kyseiset rakennukset on vakuutettu yhtiössä kotivakuutuksella, jossa omakotitalolla on mm. turva myrskyn varalta muttei ehtokohdan 3.1 mukaista turvaa äkillisen ja ennalta arvaamattoman tapahtuman varalta. Korvausta kattovahingoista on haettu myrskyturvasta. Vakuutusehtojen kohdan 3.3 mukaan myrskyturvasta korvataan "äkillinen ja ennalta arvaamaton välitön esinevahinko, jonka syynä on myrskytuuli".

Myrskyn määrittely

Lausuntopyyntönsä asiamies esittää, että myrskyn käsite olisi epäselvä. Ilmatieteen laitos määrittelee internet-sivuillaan myrskyn seuraavasti: "Sanaa myrsky käytetään suomen kielessä ilmaisemaan yksinomaan tuulta ja silloinkin sillä tarkoitetaan suuria tuulen nopeuksia, kuten asteikosta käy ilmi. Myrskytuuli puhalttaa, kun kymmenen minuutin keskituuleksi on mitattu vähintään 21 metriä sekunnissa. Sana storm tarkoittaa englannin kielessä tuulen ja myrskyn lisäksi voimakasta sääilmiötä, jopa niin, ettei kyseisen sääilmiön yhteydessä tuule lainkaan. Silloin sanaa myrsky ei suomen kielessä pidä käyttää, vaan puhua hyvin voimakkaasta sääilmiöstä.

Yleiskielessämme on säilynyt tapa puhua ukkosista tai ukonilmoista vierasperäisen ukkosmyrskyn sijasta. Vaikka voimakkaiden ukkosten, rajuilmojen yhteydessä esiintyy voimakkaita tuulen puuskuja, joskus jopa yli 15 metriä sekunnissa, ei Suomessa maa-alueilla ole tuntureiden lakialueita ja Utsjokea lukuun ottamatta mitattu 10 minuutin keskituuleksi 21 metriä sekunnissa eli myrskyä. Erittäin kuvaava nimi puuskatuuliselle ukonilmalle on vanhan kansan sanonta rajuilma - se jos jokin kuvaa rajun ukonilman luonnetta."

Vakuutusyhtiön käsityksen mukaan myrsky on riittävällä tarkkuudella määritelty vakuutusehdoissa, eikä myrskyn käsitettä muutoinkaan voida pitää epäselvänä. Ehdoissa määritellään korvattavaksi myrskyksi vahinko, jonka on aiheuttanut myrskytuuli.

Rankkasateet ja raekuurot liittyvät usein ukonilmaan. Tällöin niihin liittyy usein tuulen voimistuminen, mutta tuulen voimakkuus ei välttämättä yllä myrskyksi. Tässä tapauksessa ei ole edes väitetty, että kyseessä olisi ollut niin voimakas tuuli, että se voitaisiin katsoa myrskyksi. Asiamies lausuu kirjelmässään: "Tuulen voimakkuuden arvioimisella ei ole tilanteessa merkitystä." Yhtiön käsityksen mukaan sillä on merkitystä, kun vakuutusturva korvaa nimenomaisesti vain myrskyn (=myrskytuuli) aiheuttamia vahinkoja.

Tässä tapauksessa on riidatonta myös se, että tuuli ei ole aiheuttanut kattojen vaurioita.

Vakuutusehtojen ja sopimuksen rakenteesta

Tämän vakuutusyhtiön kotivakuutusehdot on rakennettu siten, että laajin ja kaikista kattavin muoto vakuuttaa on "Turva äkillisen ja ennalta arvaamattoman tapahtuman varalta". Se pitää sisällään kaikki muut suppeammat turvat, ellei jotain niistä ole nimenomaisesti rajattu pois. Siitä korvataan kaikki äkilliset ja ennalta arvaamattomat vahingot, joita ei ole nimenomaisesti rajoitusehdoilla pois-suljettu. Tämä vakuutusmuoto on luonnollisesti myös kaikkein kallein. Siitä korvataan mm. erilaisia särkymisvahinkoja, joiksi myös suurien rakeiden aiheuttama vahinko voidaan katsoa.

Suppeammat vakuutusvaihtoehdot korvaavat vain kunkin erikseen valitun turvan osoittamia äkillisiä ja ennalta arvaamattomia vahinkoja. Ne on myös hinnoiteltu sen mukaisesti.

Esimerkiksi Turvasta palon varalta korvataan suoran salamaniskun aiheuttamia vahinkoja varsinaisen irti päässeeseen tulen aiheuttaman palovahingon lisäksi. Turvasta myrskyn varalta korvataan vain vahinko, jonka syynä on myrskytuuli. Valittajan asiamiehen esittämä näkemys, että myrsky-käsite pitäisi sisällään myös "kaikkia välittömästi myrskyyn liittyviä luonnonilmiöitä", on vastoin vakiintunutta käsitystä (jopa kansanomaista käsitystä). Kenenkään mieleen ei todennäköisesti tule edes väittää, että salamanisku olisi myrskyvahinko. Samalla tavalla myöskään rakeiden aiheuttamaa vahinkoa tai rankkasateen aiheuttamaa vahinkoa ei tule pitää "myrskyvahinkona".

Lopuksi

Yhtiön käsityksen mukaan vakuutusehdot eivät ole epäselvät tai tulkinnanvaraiset. Ehdoissa on selkeästi kuvattu, mitä myrskyturvasta korvataan. Myös yleiskielen merkityksessä sanaa "myrsky" käytetään kuvaamaan kovaa tuulta, ei kaikkia siihen mahdollisesti liittyviä luonnonilmiöitä.

Kun myrskyturvasta korvataan myrskytuulen aiheuttamia vahinkoja eikä tässä tapauksessa sellaisia ole, katon vaurioita ei tule korvata vakuutuksenottajan kotivakuutuksesta. Lisäksi yhtiö viittaa vielä rajoitusehtoon 4.3, jonka mukaan mm. sateesta aiheutuneet vahingot on rajattu korvauspiirin ulkopuolelle.

Vakuutuslautakunta on tapauksessa VKL 532/00 katsonut, että "Pelkkää voimakkaan tuulen yhteydessä esiintyvää raesadetta ei kuitenkaan voida pitää myrskynä". Lautakunta katsoi edelleen, että raesateeseen liittyy usein tuulen voimistuminen, mutta tuulen voimakkuus ei välttämättä yllä myrskyksi... Tuossa tapauksessa ei vakuutusehdoissa ole määritelty myrskyä, toisin kuin nyt kyseessä olevissa ehdoissa, joissa tarkoitetaan nimenomaan "myrskytuulta".

Yhtiö katsoo, että korvauspäätös on vakuutusehtojen ja -sopimuksen mukainen eikä syitä sen muuttamiseen ole. Mikäli lautakunta kuitenkin vastoin yhtiön käsitystä katsoisi, että vahingot tulee korvata myrskyturvasta, yhtiö varaa mahdollisuuden selvittää erikseen vahingon määrän.

Lausunnonpyytäjien lisäkirje

Lausunnonpyytäjät painottavat mm., että myrskyn käsite on epäselvä ja tilannetta on arvioitava vakuutusyhtiön vahingoksi.

Vakuutuslautakunnan lausunto

Tapaukseen sovellettavien kotivakuutusehtojen kohdan 3.3 "Turva myrskyn varalta" mukaan vakuutuksesta korvataan äkillinen ja ennalta arvaamaton välitön esinevahinko, jonka syynä on myrskytuuli.

Vakuutuksen rajoitusehtojen kohdan 4 alakohdan 3 mukaan vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut mm. pakkasesta, jäädästä, jäätymisestä, lumesta tai sateesta.

Esitetyn kirjelmöinnin perusteella Vakuutuslautakunta pitää tapauksessa riidattomana, että lausunnonpyytäjien talon ja terassin katto on vaurioitunut poikkeuksellisen suurten jäärakeiden iskuista 10.7.2006. Ilmatieteen laitos on lausunnossaan kuvaillut vahinkopaikalla tuolloin vallinnutta ilmiötä harvinaisen voimakkaaksi ukkos- ja raemyrskyksi. Näyttää ei ole siitä, että tuolloin vallinnut kova tuuli olisi repinyt lausunnonpyytäjien talon katosta palasia tai että tuuli itsessään olisi muutenkaan vaikuttanut vahinkoon.

Asian tulkintakysymyksenä on se, oikeuttaako kotivakuutusehtojen kohta 3.3 asiakkaan saamaan vakuutuskorvausta silloinkin, kun vakuutuskohteen kärsimän vahingon syynä on jokin muu myrskyn aikainen tapahtuma kuin voimakas tuuli.

Vakuutuslautakunta pitää myrskyn käsitettä ja tähän käsitteeseen perustuvia vakuutusehtoja siinä mielessä tulkinnanvaraisina, että meteorologiassa myrsky Ilmatieteen laitoksen internet-sivujen perusteella määritellään nimenomaan tuuleksi, jonka kymmenen minuutin keskinopeus on 21 m/s tai enemmän, kun taas yleisessä tai kansanomaisessa kielenkäytössä myrskyn voidaan usein mieltää tarkoittavan suunnilleen samaa asiaa kuin rajuilma. Käyttöyhteydestä riippuen myrskyn käsitteellä voi siis olla erilainen sisältö. Lautakunta kiinnittää huomiota siihenkin, että tapauksessa esitetystä Ilmatieteen laitoksen lausunnossa vahinkopaikkakunnalla vallinnutta sääilmiötä on nimitetty ukkos- ja raemyrskyksi, vaikka laitoksen muusta aineistosta ilmenee, ettei maa-alueillamme ole esiintynyt meteorologisen määritelmän mukaista myrskyä tuntureiden lakia ja Utsjokea lukuun ottamatta.

Otaen huomioon vielä sen, että hyvän vakuutustavan mukaan asiakkaille tarjottavien vakuutusten tulee antaa heille todellista taloudellista turvaa, sekä sen, että käytännössä mm. myrskyturvan käsitteitä vakuutuksia myydään yleisesti ympäri Suomea sijaitseviin kohteisiin, vakuutuskorvauskäytännössä korvattavina myrskyvahinkoina täytyy lautakunnan näkemyksen mukaan pitää muitakin kuin vain meteorologisen myrskyn määritelmän täyttävien ilmiöiden aiheuttamia vahinkoja.

Näitä näkökohtia ilmentää myös vakuutusyhtiön viittaama lausunto VKL 532/00, jossa Vakuutuslautakunta katsoi, että jos vakuutusehdoissa ei tarkemmin ole määriteltä myrskyn käsitettä, vakuutuksenottaja voi perustellusti ymmärtää tällä tarkoitettavan paitsi suoranaisesti voimakkaasta tuulesta aiheutuvia vahinkoja myös välittömästi myrskyn yhteydessä esiintyvien luonnonilmiöiden ("rajuilman") aiheuttamia vahinkoja. Lautakunta tulkitsi tuon tapauksen vakuutusehtoja niin, että ehtojen mukainen myrskystä johtuva vakuutuskohteen särkyminen on kyseessä paitsi silloin, kun myrskytuuli repii talon kattoja tms. myös silloin, kun tällaisen tuulen yhteydessä esiintyvä raesade tai muu vastaava luonnonilmiö aiheuttaa vakuutuskohteelle vahinkoa.

Nyt käsillä olevassa tapauksessa sovellettavien kotivakuutusehtojen kohdassa 3.3 on nimenomaan todettu, että vakuutuksesta korvataan myrskytuulen aiheuttamat vahingot. Kuten edeltä ilmenee, vakuutuskorvauskäytännössä voidaan perustellusti pitää tulkinnanvaraisena, mitä maa-alueilla on pidettävä riittävän voimakkaana tuulennopeutena, jotta kyseessä olisi vakuutusehdoissa tarkoitettu myrsky. Vakuutuslautakunta pitää kuitenkin nyt kyseessä oleviin ehtoihin otettua myrskytuulen

käsitettä siinä mielessä selvänä, että vakuutuskohteen vaurioitumisen tulee johtua nimenomaan riittävän voimakkaasta tuulesta, jotta kyseessä olisi ehtojen kohdan 3.3 mukainen korvattava myrskyvahinko.

Tapauksessa esitetyn selvityksen perusteella tuuli ei ole vaurioittanut vakuutuksenottajan talon kattoa tai vakuutuskohdetta muutoin. Tämän vuoksi Vakuutuslautakunta katsoo, ettei ehtojen mukaista korvattavaa myrskyvahinkoa ole sattunut. Lautakunnalla ei siten ole perustetta suosittaa korvausta.

* * *

2.3 VKL 248/10, 24.3.2011 – Kiinteistövakuutus

Asia

Puun kaatuminen. Myrsky. Oliko vahinko aiheutunut vakuutusehtojen mukaisesta tuulesta? Koh-tuuttomuus. Hyvä vakuutustapa.

Tapahtumatiedot

Naapurin tontilla ollut puu kaatui asunto-osakeyhtiön asuinrakennuksen päälle 14.5.2009 kello 14 A:n kunnassa. Puu vahingoitti rakennuksen kattoa. Korvausta haettiin myrskyvahinkona kiinteistö-vakuutuksesta, joka sisälsi muun ohella myrskyvahinkoja koskevan osan, mutta ei yleistä rikkoutu-misvahinko-osaa.

Korvauskäsittely

Korvauspäätös 8.6.2009

Vakuutusyhtiö viittasi korvauspäätöksessään myrskyvahinkoja koskevaan ehtokohtaan. Sen mukaan vakuutuksesta korvataan vahinko, jonka on aiheuttanut myrsky. Ehtokohdan mukaan myrsky on kysymyksessä silloin, kun tuulen nopeus on vähintään 20 metriä sekunnissa. Yhtiö kertoo, että il-matieteenlaitoksen ilmastopalvelun tietojen mukaan A:n kunnassa 14.5.2009 korkein keskituulen nopeus oli 11,7 m/s ja kovimmat puuskat 16,5 m/s. Vahinko ei ole aiheutunut vakuutusehdoissa tarkoitettusta myrskystä eikä sitä korvata.

Asiamiehen kirjelmä

Asunto-osakeyhtiön asiamies pyysi vakuutusyhtiötä käsittelemään asian uudelleen. Asiamies kertoi kirjelmässään keskustelleensa 22.9.2009 Forecan päivystävänä meteorologina toimivan R:n kanssa. R kertoi, että Vantaan lentokentän mittausaseman mukaan 14.5.2009 oli voimakkain mitattu keski-tuulen nopeus kymmenessä minuutissa ollut 12 metriä sekunnissa. Hän piti säätä erittäin tuulisena ja kertoi myös, että sisämaassa Suomessa päästään yli 14 metriä sekunnissa olevaan keskituulen nopeuteen keskimäärin kerran vuodessa. Lisäksi R kertoi, että kun tulee keväällä koillisesta, kuten kyseisenä päivänä oli tapahtunut, tuuli on erittäin puuskaista ja lisäksi tuuli kulkee tuolloin yleensä lähellä maanpintaa. Kirjelmän mukaan R:n käsityksensä oli, että kyseisenä päivänä on tuulen no-peus puuskissa voinut ylittää 20 metriin sekunnissa.

Asiamies esitti myös, että vakuutusehdoissa käytetty myrskyn määritelmä on kohtuuton. Jos myrs-kyksi määritellään tuuli, jonka nopeus on 20 metriä sekunnissa, on kysymyksessä niin suuri nopeus, että sitä ei sisämaassa keskituulen osalta koskaan saavuteta. Kovimmissa puuskissakin 20 metriä

sekunnissa on sellainen nopeus, joka toteutuu äärimmäisen harvoin. Myrskyehtoa tulisi muuttaa tai vakuutusyhtiön tulisi ilmoittaa, että kiinteistövakuutus ei korvaa myrskyvahinkoja. Tällöin vakuutuksenottajat jo vakuutusta ottaessaan tietäisivät sen, mitä vakuutus korvaa.

Korvauspäätös 15.10.2009

Vakuutusyhtiö ei muuttanut korvausratkaisuaan toisessa päätöksessä. Yhtiö katsoi, että vakuutusehtojen myrskyn määritelmä ei ole kohtuuton. Se kertoo suorittaneensa vuonna 2008 kiinteistövakuutusten ja muiden myrskyn varalle vakuutusturvaa antavien vakuutustuotteiden perusteella korvauksia noin 800 kertaa.

Lausuntopyyntö

Asiamiehen laatiman lausuntopyynnön mukaan vakuutusyhtiön tulee korvata kaatuneen puun aiheuttamat vahingot sekä asian selvittämisestä taloyhtiölle aiheutuneet vahingot. Katon korjaamisesta aiheutui 11 078,30 euron kustannukset. Puun poistamisesta ja poiskuljetuksesta aiheutui yhteensä 1 205,36 euron kustannukset. Lausuntopyynnön liitteensä on lisäksi esitetty asiamiehen lasku.

Lausuntopyynnössä huomautetaan vakuutussopimuksen ehtojen olevan vakuutusyhtiön laatimat. Tämän vuoksi yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaan sopimusehtojen laatijalla on toista osapuolta suurempi vastuu sopimuksen ehtojen sisällöstä, mikä asettaa riitatilanteessa pääosan näyttövelvollisuudesta vakuutusyhtiölle. Ilmatieteen laitoksen ilmastopalvelusta 22.2.2010 saadun tiedon mukaan vahinkopäivän iltapäivällä oli Helsinki-Vantaan mittausasemalla mitattu keskituulennopeudeksi 11,3 m/s ja puuskanopeudeksi 16,8 m/s. Mittauspisteen ja A:n kunnan etäisyys toisistaan on noin 30 km, minkä vuoksi kovin tarkkoja johtopäätöksiä Vantaan mittausten perusteella ei voi tehdä A:n kunnan tuuliolosuhteista.

Asiamies viittaa Ilmatieteen laitoksen verkkosivujen myrskyn määritelmään, jonka yhteydessä on todettu, että puuskamittausten mukaan maa-alueilla puuskanopeudet ovat voineet olla 1,6–1,8-kertaisia keskituulen nopeuteen nähden. Tämä tarkoittaa sitä, että mikäli A:n kunnassa olisi keskituulen nopeus ollut sama kuin Vantaalla, ja mikäli ylin mahdollisena pidettävä puuskatuulen suhde keskituulennopeuteen olisi toteutunut, olisi puuskatuulen nopeus voinut olla A:n kunnassa 20,34 m/s ($1,8 \times 11,3$). Kun puuskatuulen nopeus on edellä esitettyjen tietojen perusteella voinut ylittää myrskyrajan, on vakuutusyhtiöllä näyttötaakka siitä, että näin ei ole tapahtunut. Mikäli vakuutusyhtiö ei pysty osoittamaan sitä, että tuulen nopeus olisi pysynyt myrskyrajan alapuolella, tulee asunto-osakeyhtiön vaatimukset hyväksyä. Taloyhtiön kantaa tukee Forecalta 22.9.2009 saatu tieto, jonka mukaan nimenomaan keväisin koillisesta käyvä tuuli voi olla maanpinnalla hyvin puuskittaista. Vahinkopäivänä tuuli koillisesta.

Lausuntopyynnön mukaan vakuutusyhtiön vakuutusehdoissaan asettama myrskyraja on erittäin korkea ja sitä voi pitää jopa kohtuuttoman korkeana. Vaikka sopimusvapaus antaa vakuutusyhtiölle ja vakuutuksenottajalle mahdollisuuden vapaasti sopia myrskyvahinkojen korvausperiaatteista, tulisi korvausperiaatteiden olla likimain samanlaiset eri vakuutusyhtiöiden vakuutusehdoissa siksi, että vakuutussopimusta tehtäessä vakuutuksenottajan on erittäin vaikea mieltää myrskyvahinkoja koskevien korvausperiaatteiden sisältöä.

Vakuutusyhtiön vastine

Vakuutusyhtiö katsoo, että kyseessä ei ole korvattava vahinko. Vakuutusehdoissa myrskyksi on määritelty tilanne, jossa tuulen nopeus on edes hetkellisesti ollut yli 20 metriä sekunnissa. Vakuu-

tusyhtiö kertoo, että ilmatieteen laitoksen mukaan J:n kunnassa oli 14.5.2009 korkein keskituuli 11,7 m/s ja puuskat 16,5 m/s.

Lausuntopyynnössä esitettyjen tuulitietojen osalta vakuutusyhtiö huomauttaa, että Helsinki-Vantaan lentoasemankaan puuskanopeudet eivät täytä vakuutusehtojen mukaista myrskyn määritelmää, eikä niille tule antaa merkitystä asiassa, sillä vahinko on sattunut A:n kunnassa. Vakuutusyhtiö kertoo selvittäneensä tuulen nopeuden A:n kunnassa. Lausunnonpyynnössä esitetyllä laskelmalla ei ole asian kannalta mitään merkitystä. Puuskanopeuksista on saatu mittaustulos, joka on ollut 16,5 metriä sekunnissa. Laskukaavalla voidaan yhtiön mukaan sen sijaan havaita, että kyseisenä päivänä käsillä ei ole ollut Ilmatieteen laitoksen määritelmälaskelman mukaista puuskatuulta. Mitattu puuskatuulennopeus on ollut vähemmän kuin keskituulennopeus kerrottuna luvulla 1,6. Puuskatuulen oltua Ilmatieteen laitoksen mukaan vahinkohetkellä A:n kunnassa 16,5 metriä sekunnissa, kyse ei vakuutusyhtiön mukaan ole vakuutusehtojen mukaisesta myrskyvahingosta. Ilmatieteen laitoksen määritelmän mukaan myrskyn edellytyksenä on, että kymmenen minuutin keskituuleksi on mitattu vähintään 21 metriä sekunnissa.

Vastineen mukaan vakuutusehtojen mukainen myrskyn määritelmä vastaa yleistä määrittelytapaa. Se on vähäisempi kuin Ilmatieteen laitoksen määrittelemä myrsky. Vakuutusyhtiö kertoo korvaavansa satoja myrskyvahinkoja vuodessa silloin, kun käsillä on ollut ehtojen mukainen myrskyvahinko. Lisäksi yhtiö huomauttaa valokuvista ilmenevän, että kaatunut puu on ollut sisältä mätä.

Vakuutusyhtiön vastineen mukaan lausuntopyynnössä ei ole eritelty, mitä selvittelykuluja sille on asian johdosta tullut. Tällaista selvitystä ei ole myöskään toimitettu vakuutusyhtiölle. Asiamiehen laskun osalta vakuutusyhtiö viittaa Vakuutuslautakunnan ohjesäännön 6 §:ään ja katsoo, että se ei ole vastuussa laskun mukaisista kuluista.

Asiamiehen kirjelmä

Asiamies huomauttaa kirjelmässään, että Ilmatieteen laitokselta puhelimitse kahdesti saadun tiedon mukaan Ilmatieteen laitoksella ei ole mittausasemaa A:n kunnassa. Lähinnä A:n kuntaa oleva mittausasema on Helsinki-Vantaan lentokentällä. Vakuutusyhtiön ilmoittamat A:n kunnan tuulennopeudet eivät perustu A:n kunnassa tehtyihin mittauksiin, vaan ne ovat vain arvioita.

Vakuutusyhtiön lisävastine

Vakuutusyhtiön lisävastineen mukaan kaikilla Suomen paikkakunnilla ei ole mittausasemia. Yhtiö kertoo tämänkaltaisissa tilanteissa käyttävänsä lähimmältä tai lähimmiltä mittausasemilta saatuja tietoja. Tässä tapauksessa Ilmatieteen laitoksen antamat tiedot vahinkohetken tuulennopeudesta vahinkopaikalla on tehty Helsinki-Vantaan lentoasemalla sijaitsevan mittausasemalta saatujen tietojen perusteella. Vaikka tarkkaa mittaustulosta vahinkopaikalta ei ole käytettävissä, on vahinkoolosuhteita selvitetty riittävällä tarkkuudella. Ilmatieteen laitokselta saadun tiedon ja vakuutusehdoissa edellytetyn tuulennopeuden välinen ero on suhteellisen suuri. Tapauksessa ei ole mitään perustetta katsoa Ilmatieteen laitokselta saatua tietoa/arviota siten virheelliseksi tai epätarkaksi, että todellinen tuulennopeus vahinkopaikalla olisi ollut vakuutusehtojen mukaisesti myrskyn määritelmän ylittävä.

Vakuutuslautakunnan lausunto

Vakuutusehdot

Kiinteistövakuutusehtojen kohdan 3.1.9 Myrsky mukaan vakuutuksesta korvataan vahinko, jonka on aiheuttanut myrsky. Myrsky on kysymyksessä silloin, kun tuulen nopeus on vähintään 20 metriä sekunnissa. Ulkopuoliselle seinänpäälläykselle tai ikkunalle, ovelle, antennilaitteelle ja kiinteistöllä oleville tavanomaisille rakenteille aiheutunut vahinko korvataan vain, jos sen on aiheuttanut myrskyn kaatama puu tai muu myrskyn irrottama esine.

Ratkaisu

Tapauksessa on kysymys siitä, onko rakennusta kohdannut vakuutusehtojen mukainen myrskyvahinko. Lausunnonpyytäjän puolelta on lisäksi vedottu siihen, että vakuutusehtojen myrskyvahinkoja koskeva ehtokohta on kohtuuton.

Vakioehtojen mukainen arviointi

Vakuutuslautakunta toteaa, että voimassa olevan oikeuden mukaan korvauksen hakijalla on lähtökohtainen näyttötaakka vakuutuksesta korvattavan vakuutustapahtuman sattumisesta.

Vakuutuslautakunta antaa lausuntonsa sille toimitetun asiakirjamateriaalin perusteella. Vakuutuslautakunnalle ei ole käytettävissään kirjallisia tuulimittauksia vahinkopäivältä. Asiassa on osapuolten kesken kuitenkin riidatonta, että 30 kilometrin päässä vahinkopaikasta sijaitsevalla mittauspisteellä keskituulennopeus on ollut noin 12 m/s ja kovimmat puuskat ovat kyseisellä mittauspaikalla olleet noin 17 m/s. Lautakunnalla on käytössään vahinkopaikalta otettuja kuvia, joista ilmenee, että kaatunut puu on ollut kuusi ja sen sydänosa on ollut laho.

Lautakunta pitää yleisesti mahdollisena, että lahovikainen kuusi voi kaatua muissakin kuin vakuutuksen myrskyosan määritelmän täyttävissä tuulioloissa. Tässä tapauksessa vahinkoilmoituksessa tai muussakaan selvityksessä ei ole tarkemmin kuvattu vahinkopaikalla vahinkohetkellä vallinneita olosuhteita. Tiedossa ei myöskään ole, että vahinkopaikalla taikka sen lähialueella olisi sattunut muita vahinkoja. Vaikka 30 km:n päässä olevassa mittauspisteessä mitatut puuskatuulet ovat olleet kovimmillaan 17 m/s, ei lautakunnan käytettävissä ole selvitystä, joka saattaisi todennäköiseksi, että puuskatuulet vahinkopaikalla olisivat olleet vähintään 20 m/s. Tapauksessa jää selvittämättä, että puu olisi kaatunut vakuutusehtojen mukaan myrskyksi katsottavasta tuulesta.

Kysymys myrskyvahinkoja koskevan ehdon kohtuuttomuudesta

Vapaaehtoisissa vakuutuksissa vakuutuksen korvauspiiri ja sen määrittely on lähtökohtaisesti sopimuksenvarainen asia. Hyvän vakuutustavan voidaan kuitenkin katsoa edellyttävän, että vakuutus-tuote tarjoaa tosiasiallista vakuutusturvaa.

Myrskyvahinkoja kattava vakuutus tai vakuutuksen osa antaa vakuutusturvaa sinänsä laadultaan normaalin, mutta esiintymispaikaltaan ja -tiheydeltään satunnaisen ja voimakkuudeltaan poikkeuksellisen luonnonilmiön varalta. Luonnonilmiöiden varalta vakuutusturvaa tarjoavien vakuutusten kohdalla voidaan Vakuutuslautakunnan näkemyksen mukaan pitää yleisenä lähtökohtana sitä, että ne tarjoavat vakuutusturvaa poikkeuksellisia tilanteita silmällä pitäen. Tässä tapauksessa vakuutusturva on määritelty vakuutusehtojen sanamuodon mukaan tuulen nopeuden perusteella, eikä korvattavuutta ole kytketty esimerkiksi kymmenen minuutin keskituulennopeuteen. Osapuolten lautakunnalle toimittaman tuulia koskevan selvityksen perusteella tämän vakuutuksen myrskyosa tarjoaa tosiasiallista vakuutusturvaa. Vakuutuslautakunta ei pidä vakuutusehtojen korvattavan myrskyvahingon määritelmää kohtuuttomana, epäselvänä taikka hyvän vakuutustavan vastaisena. Lautakunta

toteaa lisäksi, että tässä tapauksessa ei ole esitetty seikkoja, joiden perusteella ehtokohdan soveltaminen johtaisi yksittäistapauksessa kohtuuttomuuteen.

Kuluvaatimus

Vahingon jäädessä vakuutuksen korvauspiirin ulkopuolella ei siitä aiheutuneita kuluja korvata vakuutuksesta. Selvityksestä ei myöskään ilmene, että vahinkoon liittyisi sellaisia vahingon selvittelykuluja, jotka vakuutusyhtiön tulisi korvata. Siltä osin, kun kuluvaatimus koskee Vakuutuslautakunnalle osoitetun lausuntopyynnön tekemisestä aiheutuneita kuluja, lautakunta toteaa, että ohjesääntönsä 6 §:n mukaisesti Vakuutuslautakunta ei käsittele sille osoitetun lausuntopyynnön tekemisestä aiheutuneiden kustannusten korvaamista lukuun ottamatta riitaa siitä, ovatko nämä kustannukset korvattavia oikeusturvavakuutuksesta. Selvityksestä ei ilmene, että kysymyksessä olisi oikeusturvavakuutusta koskeva riita.

Lopputulos

Vakuutuslautakunta ei suosita asiassa korvausta.

3 Korvauskäsittely

3.1 VKL 292/09, 11.5.2010 – Yksityistapaturmavakuutus

Asia

Hoitokulujen korvattavuus. Liikennevahinko. Vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuus. Korvauksen hakijalle annettavat tiedot. Puutteellisista tiedoista aiheutunut vahinko. Hyvä vakuutustapa.

Tapahtumatiedot

Vuonna 1971 syntynyt vakuutettu loukkasi oikean polvensa hypätessään alas traktorista 15.3.1997. Polven eturistiside repesi. Vakuutettu haki korvausta yksityistapaturmavakuutuksestaan toukokuussa 1997, ja vakuutusyhtiö maksoi vahinkotapahtuman perusteella hoitokuluja.

Vakuutettu haki saman vahingon perusteella vuonna 2008 jälleen korvauksia. Nyt hänelle kerrottiin vakuutusyhtiöstä, että kyseessä oli todennäköisesti liikennevahinko ja että hänellä olisi mahdollisuus hakea korvausta traktorin liikennevakuutuksesta. Liikennevakuutusyhtiö kuitenkin hylkäsi vakuutetun korvaushakemuksen vanhentuneena. Vakuutettu on edelleen hakenut korvausta mm. uudesta polvileikkauksesta yksityistapaturmavakuutuksestaan.

Vakuutusyhtiön päätös

Vakuutusyhtiö on antanut asiassa korvauspäätökset 17.6.1997, 19.11.2008, 10.12.2008 ja 6.2.2009. Päätöksellä 19.11.2008 vakuutusyhtiö on antanut maksusitoumuksen ortopedillä käyntiin. Päätöksellä 10.12.2008 vakuutusyhtiö on sitoutunut korvaamaan oikean polven leikkauskuluja jäljellä olevaan vakuutusmäärään 2.346 euroa saakka. Päätöksellä 6.2.2009 vakuutusyhtiö on korvannut ohimenevää haittaa ajalta 17.12.2008–14.1.2009.

Lausuntopyyntö

Vakuutettu viittaa vakuutusyhtiön yksityistapaturmavakuutuksesta vuonna 1997 maksamiin korvauksiin hoitokuluista. Lääkärikäynnin 28.10.2008 johdosta hän otti jälleen yhteyttä vakuutusyhtiöön vanhan polvivaivan takia ja halusi hakea korvausta vuodelta 1997 olevan vahingon perusteella. Tällöin hänelle kerrottiin, että kyseessä on liikennevakuutusasia ja paperit lähetettiin myös liikennevakuutusyhtiöön. Hän tiedusteli yksityistapaturmavakuutusyhtiöltä, miksi asiaa ei ollut katsottu liikennevahingoksi jo vuonna 1997. Yhtiöstä vastattiin, ettei sitä silloin tiedetty.

Vakuutusyhtiön mukaan liikennevakuutuskorvaukset olisivat paremmat, sillä liikennevakuutuksessa ei ole korvauskattoja ja siihen sisältyy korvaus myös kivusta ja särystä. Liikennevakuutusyhtiö ei kuitenkaan maksanut korvausta, sillä asia oli jo vanhentunut. Vahingosta olisi pitänyt ilmoittaa liikennevakuutusyhtiöön kolmen vuoden sisällä.

Vakuutusyhtiö on todennut korvaavansa yksityistapaturmavakuutuksesta kaikkiaan 2.700 euroa, mikä on hänen vakuutuksensa ”arvo” nykypäivänä. Leikkaus tulee kuitenkin maksamaan noin 4.500 euroa ja lisäksi tulevat fysioterapiakulut yms. Vakuutetun mielestä vakuutusyhtiön pitäisi ottaa vastuu virheestään ja korvata leikkaus siihen kuuluvine kustannuksineen kokonaisuudessaan.

Vakuutusyhtiön vastine

Vakuutetun tapaturma sattui hänen astuessaan alas traktorista ja todennäköisesti kyse on liikennevahingosta. Ottamatta tätä huomioon vakuutusyhtiö on korvannut vakuutetun hoitokuluja tositteiden mukaan 9.4.1998 saakka. Tämän jälkeen vaatimuksia ei tullut eikä korvauksia maksettu.

Vakuutettu lähetti uusia selvityksiä seuraavan kerran lokakuussa 2008, ja siinä vaiheessa yhtiö toteasi, ettei yksityistapaturmavakuutuksen perusteella olisi tullut maksaa korvauksia lainkaan, koska kyseessä todennäköisesti oli vahinko, joka korvataan liikennevakuutuslain mukaan. Vakuutusyhtiö kuitenkin katsoi kohtuulliseksi maksaa korvausta hoitokuluista vakuutusmäärään 2.689 euroa asti.

Vakuutusyhtiö katsoo, ettei se ole toiminnallaan aiheuttanut vakuutetulle taloudellista vahinkoa, koska se on korvannut yksityisen lääkäriaseman antaman hoidon kuluja vakuutusmäärään saakka. Yksityistapaturmavakuutuksesta ei korvata kipua ja särkyä mutta vakuutusehtojen mukaan korvausta olisi maksettu väliaikaisesta tai pysyvästä haitasta, jos sellaisesta olisi ollut kyse.

Vakuutusyhtiö ei ole neuvonut vakuutettua alun alkaen hakemaan korvausta liikennevakuutusyhtiöltä mahdollisen liikennevahingon perusteella, koska vakuutetun vahinkoa ei huomioitu liikennevahingoksi ja siten myös korvaus hoitokuluista on virheellisesti myönnetty. Yhtiölle ei voi aiheuttaa korvausvelvollisuutta se, että vahinko mahdollisesti korvattaisiin liikennevakuutuksesta. Vakuutetulla on ollut normaali mahdollisuus hakea korvausta vahingosta vastuussa olevalta liikennevakuutusyhtiöltä kolmen vuoden aikarajan sisällä liikennevakuutuslain mukaisesti.

Esittämillään perusteilla vakuutusyhtiö katsoo päätöksensä olevan oikea ja ehtojen mukainen.

Selvitykset

Lautakunnalla on ollut käytettävissään asiaan liittyviä lääketieteellisiä selvityksiä sekä liikennevakuutusyhtiön ratkaisuun liittyviä asiakirjoja.

Vakuutuslautakunnan lausunto

Sovellettavat lainkohdat ja vakuutusehdot

Vakuutusopimuslain 7 §:n, tiedot vakuutuksen voimassaoloaikana, mukaan vakuutuksenantajan on lähetettävä vakuutuksenottajalle vuosittain tieto vakuutusmäärästä ja muista sellaisista vakuutusta koskevista seikoista, joilla on vakuutuksenottajalle ilmeistä merkitystä. Vakuutustapahtuman sattumisen jälkeen vakuutuksenantajalla on tiedonantovelvollisuus sitä kohtaan, jolla on oikeus vaatia suoritusta vakuutuksenantajalta.

Vakuutusopimuslain 9 §:n, vastuu puutteellisista tai virheellisistä tiedoista, 1 momentin mukaan, jos vakuutuksenantaja tai sen edustaja on vakuutusta markkinoitaessa jättänyt vakuutuksenottajalle antamatta tarpeellisia tietoja vakuutuksesta tai antanut hänelle siitä virheellisiä taikka harhaanjohtavia tietoja, vakuutusopimuksen katsotaan olevan voimassa sen sisältöisenä kuin vakuutuksenottajalla oli saamiensa tietojen perusteella ollut aihetta käsittää. Pykälän 2 momentin mukaan, mitä 1 momentissa säädetään, on vastaavasti voimassa, jos vakuutuksesta sen voimassaoloaikana on annettu puutteellisia, virheellisiä taikka harhaanjohtavia tietoja, joiden voidaan katsoa vaikuttaneen vakuutuksenottajan menettelyyn. Tämä ei kuitenkaan koske tietoja, jotka vakuutuksenantaja tai sen edustaja on vakuutustapahtuman sattumisen jälkeen antanut tulevasta korvauksesta.

Liikennevakuutuslain (279/1959) 11 §:n mukaan lain mukainen korvauskanne on pantava vireille riita-asioista voimassa olevassa järjestyksessä asianomaista vakuutusyhtiötä vastaan kolmen vuoden kuluessa siitä ajankohdasta, jolloin vahingonkärsinyt sai tiedon vahingosta ja siitä, mikä vakuutusyhtiö on vahingosta vastuussa. 11 §:n 2 momentin mukaan, joka ei ole pannut kannettaan vireille 1 momentissa säädettyssä ajassa, menettää oikeutensa tämän lain mukaiseen korvaukseen. Sama vaikutus kuin kanteen nostamisella on kuitenkin sillä, että asianomaiselle liikennevakuutusyhtiölle mainitussa momentissa säädetyn ajan kuluessa todistettavasti tehdään liikennevahingosta kirjallinen ilmoitus, joka sisältää tiedon vahingon paikasta ja ajasta sekä vahingonkärsineestä ja hänen osoitteestaan.

Vakuutetun vakuutus sopimukseen sovellettavien vakuutusehtojen kohdan 5.1.1 mukaan vamman hoitokulut korvataan alkuperäisen laskun tai tosittien perusteella siltä osin kuin niitä ei korvata jonkin lain nojalla. Samassa kohdassa todetaan myös, että hoitokuluja korvataan vakuutustapahtumaa kohti enintään vahinkohetkellä voimassa olleeseen vakuutusmäärään asti.

Asian arviointi

Vakuutettu on loukannut oikean polvensa tapaturmassa 15.3.1997. Vakuutusyhtiölle toimitetun korvaushakemuksen mukaan vakuutettu oli hypännyt traktorilta ja pudonnut jälle. Hakemuksen perusteella vakuutusyhtiö on tuolloin korvannut vakuutetun hoitokuluja yksityistapaturmavakuutuksesta.

Asiassa on kyse siitä, onko vakuutusyhtiö velvollinen maksamaan vakuutetulle korvauksia myös polvivamman myöhemmästä jatkohoidosta sen perusteella, että vakuutusyhtiö ei ollut ohjannut vakuutettua alun perin vuonna 1997 hakemaan korvausta liikennevakuutuksesta. Vakuutetun hakiessa tapaturmavammojen perusteella lisäkorvauksia vuonna 2008 vakuutusyhtiö on ilmoittanut, että korvausta olisi tullut hakea liikennevakuutuksesta. Vakuutusyhtiö on kuitenkin korvannut hoitokuluja yksityistapaturmavakuutuksesta vakuutus sopimuksen mukaiseen vakuutusmäärään saakka.

Lautakunta toteaa, että vakuutus sopimuslain 9 § 2 momentin viimeisen virkkeen mukaan momentissa annettu vastuusäännös ei koske tietoja, jotka vakuutuksenantaja tai sen edustaja on vakuutus tapahtuman sattumisen jälkeen antanut tulevasta korvauksesta. Hallituksen esityksessä vakuutus sopimuslaiksi (HE 114/93) on kuitenkin 9 §:n 2 momentin kohdalla todettu, että jos vakuutuksenantajan tai sen edustajan menettely on aiheuttanut vakuutuksenottajalle vahinkoa, vakuutuksenantaja voi kuitenkin joutua siitä vastuuseen. Mahdollinen korvausvastuu on tällöin ratkaistava vahingonkorvausta sopimussuhteessa koskevien yleisten oikeusperiaatteiden mukaisesti.

Vakuutus sopimuslain 7 §:ssä vakuutuksenantajalle on asetettu tiedonantovelvollisuus sitä kohtaan, jolla on oikeus vaatia suoritusta vakuutuksenantajalta. Säännöksen sanamuodon mukaan laissa asetettu tiedonantovelvollisuus koskee lähinnä käsillä olevassa korvaustilanteessa kyseeseen tuleviin vakuutuksenantajan omiin vakuutuksiin liittyviä tietoja.

Kysymyksessä olevan tapaturman sattumisen aikaan vakuutusyhtiöiden korvaustoimintaa ovat kuitenkin ohjanneet myös Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton 18.12.1986 hyväksymät vakuutusyhtiöiden korvaustoiminnan periaatteet, joita voidaan pitää ilmauksena hyvän vakuutustavan mukaisesta menettelystä korvaustoiminnassa. Niiden mukaan asiakasta on tullut opastaa korvaus asian vireillepanossa siten, että korvauksen hakeminen on asiakkaalle selkeää ja vaivatonta. Asiakaspalvelijan ja asiakkaan on tullut selvittää yhdessä, mistä vakuutuksista asiakas on oikeutettu saamaan korvauksen kyseessä olevan vahinkotapahtuman johdosta ja asiakas tullut ohjata hakemaan korvausta myös muilta kyseeseen tulevilta yhtiöiltä. Lisäksi periaatteiden mukaan asiakkaan on tullut

saada kaikki ne korvaukset, joihin hän on oikeutettu, vaikka hän ei olisi osannut niitä hakeakaan. Jos korvaushakemus on lain mukaan välttämätön, asiakasta on pitänyt neuvoa sen laatimisessa.

Tässä tapauksessa vakuutetun tapaturman luonne mahdollisena liikennevahinkona on käynyt ilmi jo hänen alkuperäisestä vuonna 1997 jättämästään korvaushakemuksesta. Kysymys ei ole ollut sellaisesta törmäysvahingon kaltaisesta tilanteesta, jonka maallikko osaisi tyypillisesti mieltää liikennevakuutuksen perusteella korvattavaksi vahingoksi. Asiantuntevana sopimusosapuolena vakuutusyhtiön olisi kuitenkin pitänyt tämä jo tuolloin havaita ja ohjata vakuutettu hakemaan korvausta myös traktorin liikennevakuutuksesta ottaen huomioon, että vakuutusyhtiö itsekin myöntää liikennevakuutuksia ja että sen yksityistapaturmavakuutusehtojen mukaan hoitokulukorvauksia maksetaan vain siltä osin kuin kuluja ei korvata jonkin lain nojalla.

Selostetuista syistä vakuutusyhtiö ei ole osoittanut menettelleensä vakuutetun korvausasian hoitamisessa huolellisesti ja hyvän vakuutustavan mukaisesti. Tämän vuoksi lautakunta katsoo, että vakuutusyhtiö on vastuussa liikennevakuutusyhtiölle tehdyn korvaushakemuksen viivästymisestä vakuutetulle aiheutuneesta taloudellisesta vahingosta. Edellä vahingon luonteesta esittämänsä perusteella ja kun vakuutettu oli saanut alkuvaiheen hoitokulunsa korvatuksi yksityistapaturmavakuutuksesta lautakunta katsoo, ettei vakuutetun omaa myötävaikutusta liikennevakuutusyhtiölle tehdyn korvaushakemuksen viivästymiseen ole pidettävä niin suurena, että vakuutusyhtiön korvausvastuuta olisi sen johdosta soviteltava.

Lopputulos

Edellä selostamillaan perusteilla lautakunta katsoo, että vakuutusyhtiön tulee korvata liikennevakuutuksesta saamatta jäänyttä korvausta vastaavana vahinkona vakuutetulle hänen vaatimansa tapaturmavamman aiheuttamat hoitokustannukset sitä osin kuin niitä ei jo ole korvattu sekä vakuutetun mainitsema korvaus kivusta ja särystä.

* * *

3.2 VKL 670/00, 13.6.2001 – Yksityistapaturmavakuutus

Asia

Vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuus. Korvauksen hakijalle annettavat tiedot. Virheellisestä tiedosta aiheutuneen vahingon korvaaminen. Hyvä vakuutustapa. Todistustaakka

Tapahtumatiedot

Vakuutettu (s. 1974) loukkasi vasemman kätensä työtapaturmassa 12.8.1997, kun hänen käyttämänsä lingon raskas kansi putosi ranteen päälle. Hänellä diagnosoitiin aluksi ruhjevamma. Käsi kuitenkin kipeytyi toistuvasti uudelleen aina vakuutetun yrittäessä palata työhön tai rasittaessa kättä. Röntgenkuvauksessa syyskuussa 1997 ei nähty murtumia, mutta saatiin veneluun epävakauteen viittaava löydös. Tilan katsottiin 30.9.1997 vaativan ranteen tähytystä ja vakuutettu lähetettiin sitä varten yksityissairaalaan.

Kun selvisi, ettei työnantajan vakuutus korvaa yksityissairaalassa tehtävää leikkausta, vakuutettu tiedusteli toimenpiteen korvattavuutta omasta täysajan yksityistapaturmavakuutuksestaan. Kertomansa mukaan hän sai käydessään marraskuussa 1997 vakuutusyhtiön konttorissa tiedon, ettei

omakaan vakuutus korvaisi leikkausta. Vakuutettu jäi odottamaan pääsyä julkisen sektorin hoitoon. Hänet lähetettiin vastaanottokäynnillä 31.10. magneettikuvaukseen, joka tehtiin 8.12.1997. Ranne tähytettiin 23.4.1998, jolloin todettiin ja korjattiin nivelsiteiden repeämä. Vakuutettu oli lääkärinlausuntojen mukaan sairauslomalla 30.6.1998 saakka ja vielä 7. – 14.7.1998.

Vakuutettu kävi vakuutusyhtiön konttorissa 3.12.1999 tekemässä muutoksia vakuutuksiinsa. Hän oli mm. pohtinut yksityistapaturmavakuutuksensa jatkamista, jolloin ilmeni, että yksityissairaalassa tehty ranneleikkaus olisikin korvattu hänen vakuutuksestaan. Tämän vuoksi vakuutettu vaati vakuutusyhtiölle 18.1.2000 saapuneella kirjeellä korvausta hoidon viivästymisestä aiheutuneesta ansionmenetyksestä ja äitiyspäivärahan alenemisesta.

Vakuutusyhtiön päätös

Päätöksessä 28.2.2000 vakuutusyhtiö totesi, että asiakaspalvelutilanteessa vakuutusyhtiön edustaja ei voi luvata eikä taata, korvataanko jokin tutkimustoimenpide vakuutuksesta tai ei. Asian selvityksessä ei ollut voitu todeta yhtiön edustajien antaneen vakuutetulle virheellistä tietoa, joten vakuutusyhtiö ei katsonut olevansa velvollinen maksamaan vaadittua vahingonkorvausta.

Lisäksi vakuutusyhtiö viittasi vakuutusehtojen kohtaan 11.2, jonka mukaan vakuutuskorvausta on haettava vuoden kuluessa siitä, kun korvauksen hakija sai tietää mahdollisuudestaan saada korvausta ja viimeistään kymmenen vuoden kuluttua vakuutustapahtuman sattumisesta. Korvausvaatimuksen esittämiseen rinnastetaan ilmoituksen tekeminen vakuutustapahtumasta. Jos korvausvaatimusta ei esitetä tässä ajassa, korvauksen hakija menettää oikeutensa korvaukseen. Vahinko oli sattunut elokuussa 1997 ja korvausvaatimus oli tullut yhtiöön 14.1.2000, joten vakuutusyhtiö katsoi vaatimuksen vanhentuneeksi. Tälläkään perusteella se ei ole velvollinen maksamaan korvausta.

Vakuutusyhtiö käsitteli asiaa vielä uudelleen Kuluttajien vakuutustoimiston pyynnöstä mutta ilmoitti 5.9.2000 jälkikäteen olevan mahdotonta arvioida, että hoito muulla tavalla kuin oli tapahtunut olisi johtanut nopeaan paranemiseen. Leikkauksiin liittyy aina komplikaatoriski suoritettiinpa se yksityisessä klinikassa tai yleisessä sairaalassa. Vahingonkorvausvaatimuksen johdosta vakuutusyhtiö katsoi edelleen, ettei vakuutettu ole todistettavasti selvittänyt, kuka yhtiön edustaja olisi antanut hänelle sellaista väärää tietoa, mikä olisi vaikuttanut vakuutetun menettelyyn. Jälkikäteen tapahtuvat spekulatiot olisivat olleet vältettävissä, mikäli vakuutettu olisi vahingon jälkeen viipymättä tehnyt yhtiölle vahinkoilmoituksen asianmukaisine lääkärintlausuntoineen, kuten vakuutusehdot edellyttävät.

Lausuntopyyntö

Tyytymättömänä vakuutusyhtiön päätökseen vakuutettu pyytää vaatimuksistaan lautakunnan lausuntoa. Hänen mielestään on selvää, että jos käsi olisi leikattu heti eikä useita kuukausia myöhemmin, olisi se ollut toimintakuntoinenkin aiemmin. Siltä osin, kuin vakuutusyhtiö on vedonnut siihen, ettei hän ole pystynyt nimeämään väärää tietoa antanutta henkilöä, vakuutettu toteaa, ettei kukaan ihminen muista kaikkien henkilöiden nimiä, joiden kanssa on keskustellut muutama vuosi aiemmin. Ei ole asiakkaan vika, jos henkilökunta antaa virheellistä tietoa eikä pyydä täyttämään varmuuden vuoksi vahinkoilmoitusta. Hän on käynyt keskustelemassa asiasta heti tapaturman satuttua, jolloin hän on saanut väärää tietoa eikä häntä ole pyydetty täyttämään vahinkoilmoitusta. Toimiessaan vakuutusyhtiön neuvojen mukaan hän on silti menettänyt vakuutuksen edellyttämän hoidon korvauksen ja hänelle on aiheutunut ansionmenetystä sekä menetystä äitiyspäivärahassa.

Vakuutettu vetoaa myös isänsä 14.3.2000 antamaan kirjalliseen kertomukseen. Vakuutetun isän

mukaan työterveyslääkäri oli toistuvien käyntien jälkeen ohjannut vakuutetun käsikirurgin vastaanotolle. Tämä totesi vamman laadun niin vakavaksi, että käsi tuli saada kiireellisesti leikattua ja kirjoitti lähetteen yksityissairaalaan, jossa käsi olisi voitu leikata muutaman viikon sisällä. Heidän toimitettuaan paperit sairaalaan selvisi, ettei työpaikan vakuutus korvaakaan toimenpidettä siellä, vaan on lähdettävä jonottamaan kunnalliselle puolelle.

Tämän jälkeen hän kävi itse vakuutetun kanssa varmistamassa, korvaako oma täysajan tapaturmavakuutus kyseisen toimenpiteen. Yhtiön konttorissa heitä palveli mieshenkilö, joka ei ollut asiasta varma ja varmisti asian soittamalla tapaturmapuolelle. Sieltä ilmoitettiin, ettei vakuutus sitä korvaa. Näin ollen ei ollut muuta vaihtoehtoa kuin mennä kunnalliselle puolelle odottamaan.

Isä oli taas tyttärensä mukana 3.12.1999 muuttamassa vakuutuksia nykyisiä tarpeita vastaaviksi. Tyttären kysyessä yhtiön virkailijalta, kannattaisiko hänen vaihtaa täysajan tapaturmavakuutus osakaiseksi, koska työpaikka joutuu vakuuttamaan hänet työaikana, eli kannattaako pitää kahta vakuutusta päällekkäin, oli vastaus selvästi kyllä. Perusteluna oli juuri se, että jos työpaikan vakuutus korvaa vain yleisellä sektorilla, korvaa oma täysajan tapaturmavakuutus silloin yksityisellä sektorilla, jolloin hoito saadaan nopeammin ja mahdollisesti parempana. Heidän tiedusteltuaan, miten se on mahdollista, koska näin ei toimittu aiemminkaan, virkailija varmisti asian tapaturmapuolelta, josta todettiin, että heille oli aiemmin annettu väärää tietoa. Vakuutuksen olisi kuulunut korvata leikkaus yksityissairaalassa.

Vakuutusyhtiön vastine

Vakuutusyhtiö uudistaa päätöksissään esittämänsä. Vakuutusehtojen kohdan 11.1 mukaan korvauksen hakijan velvollisuutena on antaa vakuutusyhtiölle sellaiset asiakirjat ja tiedot, jotka ovat tarpeen yhtiön vastuun selvittämiseksi. Tällaisia asiakirjoja ja tietoja ovat esimerkiksi ne, joiden avulla voidaan todeta, onko vakuutustapahtuma sattunut, kuinka suuri vahinko on syntynyt ja kenelle korvaus on suoritettava.

Tämänlaatuista kirjallista selvitystä vakuutettu ei edes väitä antaneensa marraskuussa 1997 mahdollisen konttorilla käynnin yhteydessä. Koska hän ei ole menetellyt vakuutussopimuksen edellyttämällä tavalla, vakuutusyhtiö katsoo, ettei sille voi seurata vahingonkorvausvastuuta, mikäli lautakunta katsoisi yhtiön antaneen väärää tietoa. Vakuutusyhtiö katsoo vakuutetun olevan tietoinen vakuutussopimuksen ehdoista eikä hän voi tehokkaasti muuta väittää.

Vakuutettu ei ole myöskään ylipäättään edes teoriassa riittävästi näyttänyt toteen vahinkonsa syy yhteyttä väittämiinsä väriin tietoihin. Vakuutusyhtiö katsoo myös vahingon luotettavan määrän olevan näyttämättä. Vakuutetulla olisi tuolloin ollut mahdollisuus myös hakea hoitoa yksityiseltä lääkäriasemalta. Yhtiössä on pyritty selvittämään, kuka olisi antanut virheelliseksi väitettyä tietoa. Varmuudella pystyttiin tunnistamaan yksi henkilö, joka mainittuna päivänä on ollut työssä kyseisessä yhtiön konttorissa. Hän ei kuitenkaan muista käyneensä esitettyä keskustelua, miltä osin vakuutusyhtiö viittaa oheistamaansa toimihenkilön lausuntoon. Lausunnossa vakuutusyhtiön toimihenkilö K.F. on todennut, ettei muista kyseistä keskustelua lainkaan.

Lääketieteellinen selvitys

Lautakunnan käytettävissä olevista lääkärinlausunnoista ilmenee, että vakuutetulla oli tapaturman 12.8.1997 jälkeen diagnosoitu vasemman käden ruhjevamma. Tapaturma oli sattunut lingon kannen pudotessa vasemmalle kädelle. Alkuun todettiin II kämmenluun päällä pieni pistohaava ja verenpurkauma. Vakuutettu katsottiin työkyvyttömäksi 22.8.1997 saakka. Hänen palattuaan työhön käsi

oli kuitenkin heti ensimmäisenä päivänä kipeytynyt uudelleen ja vakuutettu määrättiin uudelleen sairauslomalle. Tämän jälkeenkin käsi kipeytyi toistuvasti rasituksessa lastahoidosta huolimatta. Röntgentutkimuksessa 16.9.1997 ei todettu murtumia, mutta veneluun seudussa todettiin epävakautteen ja osittaiseen sijoiltaanmenoon sopiva löydös. Käynnillä 30.9.1997 tilan katsottiin vaativan ranteen niveltähystystä. Vaativan toimenpiteen todettiin tarvitsevan kokemusta ja erikoisinstrumentit, minkä vuoksi vakuutetulle kirjoitettiin lähete yksityissairaalaan.

Tämän jälkeen asiakirjoista ilmenevä seuraava vastaanottokäynti on ollut yliopistollisen keskussairaalan käsikirurgian poliklinikalla 31.10.1997. Vakuutetulle määrättiin magneettikuvaus, joka suoritettiin 8.12.1997. Kuvauksen perusteella vakuutettu otettiin tähystysjonoon. Hänet katsottiin työkyvyttömäksi ainakin 31.3.1998 saakka.

Vakuutettu oli käynyt vastaanotolla vielä 27.3.1998 kiirehtiäkseen leikkausaikaa. Hän ei ollut voinut olla töissä syyskuusta 1997 lähtien ja hän oli jonossa ranteen tähystykseen nivelsiderepeämäepäilyn vuoksi. Tilanne todettiin käynnillä 27.3.1998 sen verran rauhalliseksi, että vakuutetulle annettiin lupa mennä omaan työharjoitteluun ja tarvittaessa tehdä myös opiskelun ohella ansiotyötä. Mikäli ranne siinä merkittävästi kipeytyisi, hän voi hakea lyhyempiä sairauslomia. Sairauskertomusmerkinnän 6.4.1998 mukaan vakuutettu oli käynyt yrittämässä työntekoa muutamana päivänä, minkä jälkeen käsi ja ranne olivat jälleen huomattavasti kipeytyneet eikä hän enää ollut työkykyinen. Sairausloma kirjoitettiin huhtikuun 1998 loppuun. Tähystys tehtiin 23.4.1998. Lääkärinlausunnon 30.4.1998 mukaan siinä todettiin nivelsiderepeämiä, jotka korjattiin. Vakuutettu oli sairauslomalla 30.6.1998 saakka ja ranteen kipeydyttyä työssä vielä 7.–14.7.1998.

Vakuutuslautakunnan lausunto

Asian käsittely lautakunnassa tapahtuu kirjallisesti, eikä lautakunta voi kuulla todistajia valan velvoituksin. Näin ollen lautakunnan lausunto perustuu vain käytettävissä olevista asiakirjoista ilmeviin tietoihin.

Vakuutuslakien 7 §:n 1 momentin mukaan vakuutuksenantajan on lähetettävä vakuutuksenottajalle vuosittain tieto vakuutusmäärästä ja muista sellaisista vakuutusta koskevista seikoista, joilla on vakuutuksenottajalle ilmeistä merkitystä. Vakuutustapahtuman sattumisen jälkeen vakuutuksenantajalla on tiedonantovelvollisuus sitä kohtaan, jolla on oikeus vaatia suoritusta vakuutuksenantajalta.

Saman lain 9 §:n 2 momentin mukaan, jos vakuutuksesta on sen voimassaoloaikana annettu puutteellisia, virheellisiä taikka harhaanjohtavia tietoja, joiden voidaan katsoa vaikuttaneen vakuutuksenottajan menettelyyn, vakuutuslakien katsotaan olevan voimassa sen sisältöisenä kuin vakuutuksenottajalla oli saamiensa tietojen perusteella ollut aihetta käsittää. Tämä ei kuitenkaan koske tietoja, jotka vakuutuksenantaja tai sen edustaja on vakuutustapahtuman sattumisen jälkeen antanut tulevasta korvauksesta.

Hallituksen esityksessä vakuutuslakiksi (HE 114/93) todetaan 9 §:n 2 momentin kohdalla, että jos vakuutuksenantajan tai sen edustajan menettely on aiheuttanut vakuutuksenottajalle vahinkoa, vakuutuksenantaja voi kuitenkin joutua siitä vastuuseen. Mahdollinen korvausvastuu on tällöin ratkaistava vahingonkorvausta sopimussuhteesta koskevien yleisten oikeusperiaatteiden mukaisesti. Lautakunta toteaa, että vahingonkorvausvastuun syntymiseen sopimussuhteissa riittää pääsääntöisesti sopimusvelvoitteen täyttämättä jääminen, ellei velvoitteensa täyttämättä jättänyt osapuoli voi osoittaa toimineensa asiassa huolellisesti.

Vakuutetun velvollisuutena on ollut perehtyä vakuutusehtoihin ja vakuutusyhtiön hänelle lähettämään muuhun selvitykseen vakuutuksen sisällöstä. Lautakunta katsoo, ettei sanottu perehtymisvelvollisuus kuitenkaan aina poista vakuutusyhtiön lain mukaista vastuuta edustajansa mahdollisesti antamista puutteellisista tai virheellisistä tiedoista tilanteessa, jossa vakuutettu erikseen pyytää vakuutuksenantajan edustajaa täsmentämään tai varmistamaan oman käsityksensä paikkansa pitävyyden vakuutuksen korvauspiiristä.

Kertomansa mukaan vakuutettu on saatuaan tietää, ettei hänen työnantajansa lakisääteinen tapaturmavakuutus korvaa yksityissairaалassa suunniteltua leikkausta, käynyt marraskuussa 1997 tiedustellessaan vakuutusyhtiön konttorista, korvaako hänen oma täysajan yksityistapaturmavakuutuksensa kyseisen toimenpiteen. Vakuutetun mukaan häntä konttorissa palvellut henkilö oli tarkistanut asian vakuutusyhtiön tapaturmaosastolta ja ilmoittanut, ettei toimenpidettä korvattaisi vakuutuksesta. Oikea asianlaita eli se, että vakuutussopimuksen ehtojen mukaan vakuutetulla olisi ollut oikeus korvaukseen yksityissairaалassa tehtävästä leikkauksesta, on vakuutetun mukaan selvinnyt hänelle vasta uudella käynnillä vakuutusyhtiön konttorissa 3.12.1999.

Lautakunta toteaa, ettei käytettävissä olevista asiakirjoista ilmene mitään sellaisia seikkoja, jotka horjuttaisivat vakuutetun antaman kertomuksen luotettavuutta, vaan lautakunta pitää kertomusta uskottavana. Pelkästään se, että asiassa selvityksen antanut vakuutusyhtiön toimihenkilö ei vakuutetun kuvaamaa keskustelua muista, ei ole näyttö siitä, että keskustelua ei olisi vakuutetun kuvaamintavoin tapahtunut. Vakuutusyhtiö ei myöskään ole edes väittänyt, että vakuutettu ei olisi sanottua tiedustelua yhtiölle tehnyt.

Vakuutussopimuslain 7 §:ssä on nimenomaisesti asetettu vakuutuksenantajalle velvollisuus antaa korvauksen hakijalle tietoja vakuutuksesta. Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton 18.12.1986 hyväksymien vakuutusyhtiöiden korvaustoiminnan periaatteiden, joita voidaan pitää ilmauksena hyvän vakuutustavan mukaisesta menettelystä, mukaan asiakasta on opastettava korvausasian vireilepanossa siten, että korvauksen hakeminen on asiakkaalle selkeää ja vaivatonta. Asiakaspalvelijan ja asiakkaan tulee selvittää yhdessä, mistä vakuutuksista asiakas on oikeutettu saamaan korvauksen kyseessä olevan vahinkotapahtuman johdosta ja asiakas ohjataan hakemaan korvausta myös muilta kyseeseen tulevilta yhtiöiltä. Lisäksi periaatteiden mukaan asiakkaan tulee saada kaikki ne korvaukset, joihin hän on oikeutettu, vaikka hän ei osaisi niitä hakeakaan. Jos korvaushakemus on lain mukaan välttämätön, asiakasta neuvotaan sen laatimisessa.

Lautakunta katsoo, ettei asiassa ole esitetty mitään uskottavaa syytä sille, miksi leikkaukseen pääsyä odottava vakuutettu olisi jättänyt tekemättä vakuutusyhtiölle vahinkoilmoituksen jo marraskuussa 1997, mikäli hänelle olisi annettu vakuutusyhtiöstä oikea tieto vakuutuksen korvauspiiristä ja opastettu asianmukaisen vahinkoilmoituksen tekemisessä. Se vakuutusyhtiön mainitsema seikka, että tapaturma-asian korvauspäätöstä ei voida tehdä suoraan vakuutusyhtiön paikalliskonttorissa, ei estä opastamasta asiakasta vahinkoilmoituksen tekemiseen hänen korvausoikeutensa asianmukaiseksi selvittämiseksi vakuutusyhtiössä.

Tämän vuoksi lautakunta katsoo, ettei vakuutusyhtiö ole pystynyt vastoin vakuutetun esittämää tässä tapauksessa näyttämään menetelleensä korvausasian hoidossa huolellisesti. Kun asiassa ei myöskään ole esitetty uskottavaa syytä siihen, miksi vakuutettu olisi viivytellyt hakeutumistaan hoitoon yksityiselle lääkäriasemalle, mikäli hänellä olisi tähän ollut vakuutuskorvauksesta riippumatta mahdollisuus, lautakunta katsoo, että vakuutusyhtiö on vastuussa korvaushakemuksen ja hoidon viivästyttämisestä vakuutetulle aiheutuneesta vahingosta.

Muun selvityksen puuttuessa lautakunta on arvioinut tarvittavat tutkimukset huomioon ottaen, että mikäli vakuutusyhtiöstä olisi annettu oikea tieto leikkauksen korvattavuudesta vakuutetun marraskuussa 1997 sitä tiedustellessa, olisi leikkaukseen yksityissairaalassa päästy viimeistään kuukauden kuluessa tiedustelusta. Kun vakuutettu ei ole kirjeissään tarkemmin yksilöinyt tiedustelun päivää, lautakunta on arvioinut, että leikkaus yksityissairaalassa olisi tehty viimeistään 23.12.1997. Mikäli leikkaus olisi tehty jo vuoden 1997 puolella, ei toipumisaika siitä olisi ollut ainakaan pitempi, kuin se on ollut 23.4.1998 tehdystä leikkauksesta. Näin ollen lautakunta arvioi hoidon viivästyneen vakuutusyhtiön menettelyn vuoksi neljä kuukautta.

Selostetun perusteella lautakunta katsoo, että vakuutusyhtiön tulee korvata vakuutetulle ansionmenetystä neljältä kuukaudelta edellyttäen, että vakuutettu esittää ansionmenetyksestään vakuutusyhtiölle tuolloisen työnantajansa todistuksen tai muun asianmukaisen selvityksen korvauksen maksamiseksi. Ansionmenetyksenä tulee korvata myös äitiyspäivärahan aleneminen siltä osin, kuin vakuutetun toimittamasta selvityksestä ilmenee, missä määrin neljän kuukauden ansionmenetys on vaikuttanut maksettavan äitiyspäivärahan määrään. Koska suoritettavan korvauksen määrä ei vielä nyt käytettävissä olevan asiakirjaselvityksen perusteella ole laskettavissa, lautakunta katsoo, ettei vakuutusyhtiöllä kuitenkaan ole velvollisuutta maksaa korvausmäärälle viivästyskorkoa korkolain 7 §:n perusteella.

* * *

3.3 VKL 16/02, 21.1.2003 – Oikeusturvavakuutus

Asia

Riidan syntyminen.

Tapahtumatiedot

Vakuutettu haki vakuutusyhdistykseltä korvausta 22.3. ja 13.10.1999 sattuneista irtaimen omaisuuden varkauksista. Vakuutusyhdistys korvasi 22.3.1999 sattuneen vahingon, mutta ilmoitti kirjeessään 10.12.1999, että lokakuussa sattunutta vahinkoa ei korvata, koska tällöin kyseessä ei enää ollut omaisuuden tilapäinen säilytys muualla kuin vakuutuspaikassa. Uusintakäsittelyssään 30.12.1999 vakuutusyhdistys ei muuttanut ratkaisuaan.

Vakuutettu otti yhteyttä asianajajaan 21.2.2000. Asianajaja lähetti vakuutusyhdistykselle 17.3.2000 kirjeen, jossa hän ilmoitti vakuutetun olevan tyytymätön vakuutusyhdistyksen päätökseen ja pyysi perusteluja korvauksen epäämiselle. Vakuutusyhdistys lähetti asianajajalle 31.3.2000 kirjeen, jossa siteerattiin vakuutusehtoja ja todettiin, että 13.10.1999 sattuneen varkaustapahtuman osalta kyseessä ei enää ole voinut olla irtaimiston tilapäinen varastointi muualla.

15.6.2000 päivätyllä korvauspäätöksellä vakuutusyhdistys ilmoitti korvaavansa osittain vakuutetun vaatimat summat myös 13.10.1999 sattuneen varkauden osalta. Kirjeessään asianajajalle 22.9.2000 vakuutusyhdistys selvitti korvaussummien määräytymisperusteita. Sitten vakuutusyhdistys ilmoitti päätöksellään 10.11.2000 maksavansa vielä lisäkorvausta.

Vakuutettu haki korvausta myös asiamiehen käyttämisestä aiheutuneista kuluistaan.

Vakuutusyhdistyksen päätös

Korvausilmoituksessaan, jossa vakuutuslajiksi oli merkitty oikeusturvavakuutus, vakuutusyhdistys totesi, että asianajajan lasku on ns. välillisiä kuluja, jotka eivät kuulu korvattaviin vakuutustapahtumiin. Vakuutusyhdistys viittasi vakuutussopimuslaista ilmenevään korvauksenhakijan velvollisuuteen antaa vakuutuksenantajalle riittävät tiedot vakuutuksenantajan vastuun selvittämiseksi.

Uusintakäsittelypyynnön jälkeen antamassaan päätöksessä vakuutusyhdistys totesi, että koska sillä ei ollut riittävästi tietoa varkausvahingon korvauspäätöstä varten, se pyysi vakuutettua toimittamaan lisäselvitystä asiassa. Tämä lisäselvitysvelvollisuus asiakkaalla on suoraan lain nojalla. Asiakas päättää itse, millä tavalla hän tämän selvityksen hankkii ja vaikka selvittelystä syntyisikin kustannuksia esim. asianajajan palkkaamisen vuoksi, eivät nämä kustannukset ole kodin vakuutuksen esinevakuutuksen mukaan korvattavia kustannuksia, vaan välillisiä kuluja, joista korvausta vakuutuksen perusteella ei voida suorittaa.

Lausuntopyyntö

Vakuutettu on tyytymätön vakuutusyhdistyksen päätökseen ja pyytää lautakunnan lausuntoa siitä, onko vakuutusyhdistyksen korvattava oikeusturvavahinkona vakuutetulle murto- ja varkausvakuutuksen vakuutustapahtuman selvittelystä aiheutuneita asianajokuluja.

Vakuutusyhdistys on jo vahinkoilmoituksen yhteydessä ja joka tapauksessa huomattavasti aiemmin kuin vakuutettu on ottanut asianajajaan yhteyttä, saanut vakuutussopimuslaissa tarkoitetut tiedot. Vakuutettu ei ole asianajajan toimeksiannon alettua toimittanut vakuutusyhdistykselle mitään uutta selvitystä, vaan korvaus on perustunut aiemmin toimitettuun aineistoon. Vakuutetun asiamiehen toimet ovat kohdistuneet korvausperusteiden selvittämiseen. On käyty keskustelua esim. siitä, onko vakuutuksen kattama irtaimisto ollut tilapäisesti vai pysyvästi poissa vakuutuspaikasta.

Vakuutusyhdistys teki hylkypäätöksensä pyytämättäkään vakuutetulta selvitystä siitä, oliko anastetun irtaimiston säilyttäminen ko. paikassa tilapäistä vai pysyvää.

Asian selvittelystä on vakuutetulle aiheutunut välttämättömiä kuluja, jotka on katsottava suoraan vakuutuksenantajan menettelystä aiheutuneiksi. Kyseessä ei näin ollen ole välillinen kulu, jota ei tulisi korvata. Osin asiamiehen toimien seurauksena vakuutusyhdistys on muuttanut aiempia korvauspäätöksiään vakuutetun eduksi ilman, että mitään uutta selvitystä olisi toimitettu. Vakuutusyhdistyksen menettely osoittaa toimenpiteiden olleen tarpeellisia virheellisten korvauspäätösten korjaamiseksi.

Näin ollen vakuutettu katsoo, että vaatimus asian selvittely- ja asianajokulujen korvaamiseksi oikeusturvavakuutuksesta vaaditulla määrällä on perusteltu.

Vakuutusyhdistyksen vastine

Vakuutusyhdistys viittaa kotivakuutuksen ehtoihin, jotka koskevat vakuutussopimuslain mukaista korvauksenhakijan velvollisuutta toimittaa asian ratkaisemiseksi tarpeellinen selvitys vakuutuksenantajalle. Vakuutusyhdistys on katsonut, että vaaditut kulut ovat ns. välillisiä kuluja, jotka eivät enää kuulu suoranaisestä esinevahingosta korvattaviin vakuutustapahtumiin.

Asian selvittely Vakuutuslautakunnassa

Asian tultua vireille Vakuutuslautakunnassa on käynyt ilmi, että vakuutusyhdistyksessä asiamieskujen korvattavuutta on käsitelty ainoastaan kotivakuutuksen esinevakuutuspuolen osalta. Vakuutusyhdistykselle ei sen ilmoituksen mukaan ole asiassa tehty oikeusturvailmoitusta eikä se myöskään ole asiaa käsitellyt oikeusturvavakuutuksen perusteella.

Sittemmin vakuutusyhdistys on käsitellyt asian myös oikeusturvavakuutuksen ehtojen perusteella. Lisävastineessaan Vakuutuslautakunnalle vakuutusyhdistys viittaa oikeusturvavakuutuksen ehtojen kohtaan 6.3, jonka mukaan vakuutuksesta korvattavalla vakuutustapahtumalla tarkoitetaan riita- ja hakemusasiassa perusteeltaan ja määrältään kiistettyä vaatimusta. Ehtojen mukaan vakuutuksesta korvataan vakuutuksen voimassaoloaikana sattuneet vakuutustapahtumat. Vakuutustapahtuma katsotaan sattuneeksi riita- ja hakemusasioissa, kun riita on syntynyt. Vakuutusyhdistys totesi, ettei se myönnä oikeusturvaa kyseisen korvausasian selvittelyyn, koska riitaa ei ole osoitettu syntyneen. Vakuutusyhdistys on korvannut ne vakuutukseen liittyvät esinevahingot, mistä lisäselvityksiä on saatu vakuutuksenottajalta. Asian selvittely on vaatinut kirjallisia lisäselvityksiä, mitä ei pyynnöistä huolimatta vakuutuksenottajalta saatu.

Vakuutusyhdistyksen lisävastineen johdosta antamassaan lausunnossa vakuutettu katsoo, että vakuutusyhdistys on jo korvauspäätöksessään 30.12.1999 riitauttanut asian. Yhdistys on tuolloin kieltäytynyt korvaamasta kahdesta erillisestä vakuutustapahtumasta jälkimmäistä vahinkoa osaksikaan. Kun vakuutuksenantaja ei perustellut päätöstään vakuutetulle, hän kääntyi asianmiehen puoleen 21.2.2000. Vastoin vakuutusyhdistyksen väittämää asianajajan toimet asiassa eivät ole olleet vakuutussopimuslain 69 ja 72 §:ien tarkoittamaa korvauksenhakijan antamaa selvitystä, vaan juridista argumentointia, jolla on katsottu korvausvaatimukset molempien varkaustapahtumien osalta perustelluiksi. Vakuutusyhdistys onkin asianajajan kirjeen johdosta muuttanut kantaansa ja korvannut 15.6.2000 osan jälkimmäisen varkauden vahingoista. Yhdistys on siten muuttanut kantaansa asianajajan esittämät perusteet hyväksyen. Asia on siten ollut riitainen. Vakuutusyhdistys kieltäytyi kuitenkin edelleen korvauksista väittäen, ettei ollut saanut riittävää selvitystä varastetusta omaisuudesta. Tämäkin väite torjuttiin osoittamalla, että vakuutettu oli jo vahinkoilmoituksen yhteydessä toimittanut yhdistykselle kaiken sen tiedon, mikä on ollut tarpeen asian ratkaisemiseksi. Vakuutusyhdistys ei ole näyttänyt, mitä lisäselvitystä vahingon määrästä on toimitettu jälkeenpäin tai jäänyt ”pyynnöistä huolimatta saamatta”.

Vakuutuslautakunnan lausunto

Vakuutetun asiamiehen mukaan asiassa on ollut alun alkaenkin tarkoituksena hakea asiamiehen käyttämisestä aiheutuneista kustannuksista korvausta nimenomaan oikeusturvavakuutuksen nojalla. Tämän vuoksi lautakunta ei pidä tarpeellisena käsitellä kyseisten kulujen korvaamista kotivakuutuksen esinevakuutuspuolelta.

Oikeusturvavakuutuksen ehtojen kohdan 4.1 mukaan vakuutuksesta korvattavalla vakuutustapahtumalla tarkoitetaan riita- ja hakemusasiassa perusteeltaan tai määrältään kiistettyä vaatimusta.

Ehtokohdan 4.2 mukaan vakuutuksesta korvataan vakuutuksen voimassaoloaikana sattuneet vakuutustapahtumat. Vakuutustapahtuma katsotaan sattuneeksi riita- ja hakemusasiassa, kun riita on syntynyt.

Lautakunnan käytettävissä olevasta selvityksestä ilmenee, että vakuutettu on hakenut kotivakuutuksensa esinevakuutuspuolen nojalla korvausta kahdesta eri varkaustapahtumasta. Vakuutusyhdistys

on korvannut ensimmäisen vahinkotapahtuman, mutta katsonut, että toisen varkauden sattuessa kyseiset esineet eivät ole enää olleet tilapäisesti poissa vakuutuspaikasta. Tämän vuoksi yhdistys ei korvannut jälkimmäistä varkautta ollenkaan. Vakuutettu otti tämän jälkeen yhteyttä asianajajaan, joka lähetti vakuutusyhdistykselle kirjeen pyytäen sitä perustelemaan hylkypäätöksensä. Sitten vakuutusyhdistys korvasi osittain myös jälkimmäisen vahingon.

Lautakunta toteaa, että vakuutettu on korvaushakemuksessaan esittänyt korvausvaatimuksen, jonka vakuutusyhdistys on päätöksellään 10.12.1999 perusteeltaan osittain kiistänyt. Riita asiassa on syntynyt silloin, kun vakuutusyhdistys on ilmoittanut, ettei se hyväksy jälkimmäistä vahinkotapahtumaa korvattavaksi.

Edellä olevan perusteella lautakunta katsoo, ettei vakuutusyhdistys voi esittämällään perusteella evätä oikeusturvaetua asiassa.

Korvauskäsittelyn osalta lautakunta toteaa lisäksi, että hyvä vakuutustapa edellyttää sitä, että korvaushakemuksen saavuttua yhtiöön korvauskäsittely aloitetaan kaikissa vakuutuksissa, joista kyseessä olevassa vakuutustapahtumassa voidaan maksaa korvausta. Näin ollen asiamiehen laskua koskeva vaatimus olisi tullut käsitellä myös oikeusturvavakuutuksen perusteella, vaikka asiakas ei sitä nimenomaan olisi osannutkaan vaatia.

* * *

3.4 VKL 49/02, 28.5.2002 – Vastuuvakuutus

Asia

Toiminnanharjoittajan vastuu. Kiinteistön omistajan vastuu. Korvaustoiminnan periaatteet. Hyvä vakuutustapa. Vakuutusyhtiön selvittämismenettely. Selvittelykulujen korvaaminen.

Tapahtumatiedot

Lausunnonpyytäjä jäi vakuutuksenottajana olevan yhdistyksen omistaman rakennuksen ulko-oven väliin seurauksin, että hänelle aiheutui henkilövahinko. Yhdistyksellä on sekä kiinteistönomistajan vastuuvakuutus että toiminnanharjoittajan vastuuvakuutus. Yhdistyksen tehtyä vakuutusyhtiölle vahinkoilmoituksen, vakuutusyhtiö tutki asian vain yhdistyksen kiinteistönomistajan vastuuvakuutuksen perusteella ja hylkäsi vaatimuksen. Lausunnonpyytäjä on hylkäävän korvauspäätöksen tiedoksi saatuaan käyttänyt tilitoimiston palveluksia saadakseen yhdistyksen tekemään vahinkoilmoitus nimenomaan toiminnanharjoittajan vastuuvakuutuksesta. Vakuutusyhtiö on sittemmin korvannut vahingon toiminnan vastuuvakuutuksen perusteella sekä maksanut lausunnonpyytäjälle 3.000 mk korvausta tilitoimiston käyttämisestä aiheutuneista erityisistä kuluista. Lausunnonpyytäjä vaatii lisäkorvausta selvittelykulujen osalta.

Vakuutusyhtiön päätös

Lisäkorvausta lausunnonpyytäjälle aiheutuneista selvittelykuluista ei makseta. Vakuutusyhtiön tekemä tulkintaerhdys on aiheuttanut lausunnonpyytäjälle ylimääräisiä selvittelykuluja. Kuluista esitettyä 55 työtuntiin perustuvaa laskua ei ole tarkemmin eritelty. Vaadittu summa on tehtävään nähden selvästi ylimitoitettu. Muun selvityksen puuttuessa riittävä korvaus kuluista on 3.000 mk.

Lausuntopyyntö

Lausunnonpyytäjä on ilmoittanut tyytymättömyytensä vakuutusyhtiön korvauspäätökseen. Hän katsoo, että kulut on korvattava vakuutuksesta laskun mukaisesti. Kulut ovat aiheutuneet vakuutusyhtiön virheestä eli siitä, että korvauspäätös tehtiin väärän vakuutuksen perusteella. Lausunnonpyytäjällä ei ole ollut minkäänlaista mahdollisuutta ajaa asiaa itse ilman tilitoimiston apua. Kuluista esitetty lasku perustuu asiasta aiheutuneisiin todellisiin kuluihin hyväksyttävän tuntiveloituksen mukaan. Lasku perustuu ainoastaan 55:een tuntiin. Ilman tätä suurta työmäärää korvausta ei olisi lainkaan maksettu, koska vahinkoilmoitustakaan ei olisi tehty.

Vakuutusyhtiön vastine

Vaatus kiistetään. Lausunnonpyytäjän vahinkoasia on vaikeusasteeltaan keskitasoa. Sen hoitaminen ei ole edellyttänyt esimerkiksi sellaisten asiakirjojen tai todistusten hankkimista, joista lausunnonpyytäjä ei olisi itse selvinnyt. Perustetta ulkopuolisen tilitoimiston käyttämiselle ei ole ollut. On yleistä, että lapset hoitavat iäkkään vanhempansa asioita riippumatta asian vaikeusasteesta. Esitetty lasku on asian laatuun nähden selvästi ylimitoitettu.

Vakuutuksenottajan vastine

Vakuutuksenottajalle on varattu tilaisuus antaa asiassa lausuma.

Lausunnonpyytäjän lisäkirjelmä

Lausunnonpyytäjä on toimittanut lautakunnalle lisäkirjoituksen, jossa hän mm. kertoo tapahtumainkulkua ja asiassa esitettyä argumentointia.

Vakuutuslautakunnan lausunto

Sovellettavat sopimusehdot

Sovellettavan sopimusehdon 3.1 mukaan vakuutuksesta korvataan vakuutus kirjassa mainitussa toiminnassa toiselle aiheutunut henkilö- ja esinevahinko, joka todetaan vakuutuskauden aikana vakuutuksen voimassaoloalueella ja josta vakuutuksenottaja on voimassa olevan oikeuden mukaan korvausvastuussa.

Ratkaisu

Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton laatimien hyvää vakuutustapaa koskevien korvaustoiminnan periaatteiden mukaan vakuutusyhtiön on korvaushakemuksen saatuaan viivytyksettä aloitettava korvauskäsittely kaikissa vakuutuksissa, joista kyseessä olevassa vakuutustapahtumassa voidaan maksaa korvausta. Lautakunta toteaa, että vakuutusyhtiö on tässä tapauksessa esitetyn korvaushakemuksen käsittelyssä jättänyt selvittämättä, onko vahinko korvattavissa vakuutuksenottajana olevan yhdistyksen muista vakuutuksista kuin kiinteistönomistajan vastuuvakuutuksesta. Kysymys ei ole vakuutusyhtiön vastineessaan kuvaamasta tulkintaerehdyksestä vaan laiminlyönnistä noudattaa asianmukaista menettelytapaa korvauskäsittelyssä. Lautakunta katsoo, että yhtiö on menetellyt vakuutuksenottajana olevan yhdistyksen korvaushakemuksen käsittelyssä hyvää vakuutustapaa koskevien korvaustoiminnan periaatteiden vastaisesti.

Vakuutuslain 69 §:ssä säädellään korvausta hakevan velvollisuudesta esittää vakuutusyhtiölle selvitystä vakuutuksenottajan vastuun selvittämiseksi. Kyseisen velvollisuuden täyttämisestä voi aiheutua korvausta hakevalle kuluja. Vakuutuslain 69 §:ssä ei ole säännöksiä siitä, miten kus-

tannukset selvityksen hankkimisesta jakaantuvat. Korvauksen hakijan on kuitenkin kustannettava sellainen selvitys, jota hän voi vaikeuksitta hankkia ja josta ei aiheudu hänelle erityisiä kustannuksia. Korvauksen hakija ei esimerkiksi ole oikeutettu saamaan vakuutuksen perusteella korvausta korvaushakemuksen laatimisesta ja muusta vastaavasta omasta työstään.

Tässä tapauksessa vahinkoa kärsineellä lausunnonpyytäjällä ei ole vakuutusopimuslain 67 §:n mukaan alun perin ollut oikeutta esittää korvausvaatimusta suoraan vakuutuksenottajana olevan yhdistyksen vastuuvakuutusyhtiölle. Vakuutusyhtiön hylättyä vakuutuksenottajana olevan yhdistyksen korvaushakemuksen, lausunnonpyytäjälle on kuitenkin syntynyt vakuutusopimuslain 68 §:n nojalla suora kannevalta vakuutusyhtiötä kohtaan. Hyvän vakuutustavan vastainen menettely, joka johtaa vakuutuksenottajan vastuuvakuutuksesta korvattavaksi tulevan vahinkotapahtuman korvaamatta jäämiseen, merkitsee suoran kannevallan tapauksessa myös vakuutuksenottajan ja vakuutuksenantajien välisen vakuutusopimuksen virheellistä käyttämistä.

Nyt puheena olevassa tapauksessa lausunnonpyytäjälle on hylkäävän korvauspäätöksen tiedoksi saannin jälkeen aiheutunut tarve esittää selvitystä vakuutuksenottajan vastuun perusteesta sen vuoksi, että vakuutusyhtiö on vastoin hyvää vakuutustapaa koskevia korvaustoiminnan periaatteita jättänyt tutkimatta asian vakuutuksenottajan toiminnanvastuuta koskevan vakuutuksen osalta. Vakuutusyhtiö on tutkinut asian ainoastaan vakuutuksenottajan kiinteistönomistajan vastuuvakuutuksen perusteella. Lautakunta katsoo, että tässä tapauksessa tilitoimiston käyttämisestä lausunnonpyytäjälle aiheutuneita kuluja voidaan pitää luonteeltaan vakuutusopimuslain 69 §:ssä tarkoitettuina erityisinä kuluina, jotka tulee lähtökohtaisesti korvata yhdistyksen vastuuvakuutuksesta. Ratkaistavaksi jää, onko kuluista esitetty vaatimus määrältään oikea.

Lautakunta toteaa, että tässä asiassa korvattaviksi voidaan hyväksyä vain sellaiset toimenpiteet, jotka ovat olleet perusteltuja vakuutusyhtiön edellä selostetun epäasianmukaisen menettelyn vuoksi. Kulut, jotka lausunnonpyytäjälle ovat aiheutuneet siitä, ettei hän ole tyytynyt yksinomaan selvittelykuluja koskevan vaatimuksensa hylkäävään päätökseen vaan on ryhtynyt tältä osin jatkamaan prosessia, eivät liity nyt puheena olevaan henkilövahinkoa koskevan korvausperusteen selvittämiseen. Tällaiset kulut rinnastuvat oikeudenkäyntikuluihin eivätkä ne tule vastuuvakuutuksesta korvattaviksi selvittelykuluina. Kuten edellä on selostettu, korvattaviksi ei voida hyväksyä myöskään vakuutetun omaan tai hänen käyttämänsä avustajan työhön rinnastuvia kuluja. Ilman erityisiä perustelujakin on selvää, etteivät kulut, jotka aiheutuvat siitä, että vastahakoinen vakuutuksenottaja saada tekemään vahinkoilmoitus, ole vahingonkärsijälle selvittelykuluina korvattavia. – Mitään korvausasiaa ei nimittäin ole edes vireillä ennen korvaushakemuksen tekemistä.

Lautakunta toteaa, että kuluista esitetty 24.034 markan suuruinen lasku on asianmukaisesti erittelemätön. Vakuutusyhtiö on sittemmin selvittellyt eräitä kulujen perusteina olevia yksittäisiä toimenpiteitä. Lautakunta arvioi korvattaviksi hyväksyttävien kulujen määrän käytettävissään olevan selvityksen perusteella kokonaisarviona.

Lautakunta katsoo lausuntopyynnönkin perusteella, että valtaosa korvattaviksi vaadituista kuluista on aiheutunut siitä, että vakuutuksenottaja on saatu tekemään vahinkoilmoitus. Tällaiset ennen korvausasian vireille tulemista aiheutuneet kulut eivät ole vahingonkärsijälle korvattavia, kuten edellä on selostettu. Siltä osin kuin kysymys on nimenomaan vakuutusyhtiön epäasianmukaisen menettelyn vuoksi lausunnonpyytäjälle aiheutuneista erityisistä selvittelykuluista, asia on oikeudellisesti hyvin yksinkertainen. Hyvää vakuutustapaa koskevat korvaustoiminnan periaatteet ovat avoimessa verkossa helposti saatavissa. Sen materiaalsen seikan selvittäminen, mitä vakuutuksia vakuutuksenottajana olevalla yhdistyksellä on, ei lautakunnan käsityksen mukaan ole myöskään erityisen työlästä. Lautakunnan käsityksen mukaan sen selvittäminen vakuutusyhtiölle, että asia olisi tullut

tutkia myös vakuutuksenottajan olevan yhdistyksen toiminnanharjoittajan vastuuvakuutuksesta, on tässä tapauksessa edellyttänyt arviolta enintään noin neljän tunnin määräistä työpanosta erinäisine puhelin- ja toimistokuluineen siten, että kokonaissummaksi muodostuu enintään noin 5.000 mk.

Lautakunta suosittaa, että vakuutusyhtiö maksaa lausunnonpyytäjälle lisäkorvausta selvittelykulujen osalta 340 euroa. Lautakunta pitää esitettyä vaatimusta enemmälti tehtyjen toimenpiteiden tarkoitukseen ja asian laatuun nähden selvästi perusteettomana.

* * *

3.5 VKL 419/09, 14.6.2010 – Varallisuusvastuuvakuutus

Asia

Velan vanheneminen. Vahinkoa kärsineen oikeus hakea korvausta vakuutuksenantajalta. Hyvä vakuutustapa.

Tapahtumatiedot

Lausunnonpyytäjä P.R. on esittänyt vakuutuksenottajalle YO Oy:lle 5.7.2005 päivätyn vahingonkorvausvaatimuksen koskien yrityksen sukupolvenvaihdokseen liittyviä veroja, jotka johtuivat YO Oy:n konsultin huolimattomasta toimeksiannon hoidosta. Tämän vaatimuksen YO Oy oli siirtänyt vakuutusyhtiön käsiteltäväksi. Vakuutusyhtiön korvauslakimies P.P. on vastannut lausunnonpyytäjän vaatimukseen kirjeellään 1.8.2005 varsinaista korvauspäätöstä tekemättä.

Kirjeessään P.P. totesi, että korvausvastuun perusteesta on vireillä riita-asia Helsingin kärjäoikeudessa, eikä vakuutusyhtiö voi ottaa kantaa lausunnonpyytäjän korvausvaatimukseen ennen kärjäoikeuden tuomiota. Tässä oikeudenkäynnissä P.R. ei ole ollut asianosaisena, mutta oikeudenkäynti on perustunut samaan vahinkotapahtumaa koskevaan tosiseikastoon.

Vakuutusyhtiö ilmoitti palaavansa asiaan tuomion jälkeen. Helsingin kärjäoikeus katsoi tuomiossaan 12.1.2006, että vastaajana ollut vakuutettu oli vastuussa konsulttinsa tuottamuksellaan kantaja B Oy:lle aiheuttamasta vahingosta. Vakuutettu valitti Helsingin hovioikeuteen, joka ei 10.6.2008 tekemällään päätöksellä muuttanut kärjäoikeuden päätöstä. Korkein oikeus ei 3.9.2009 tekemällään päätöksellä myöntänyt vakuutetulle valituslupaa.

Lausunnonpyytäjän asiamies J.R. vaati 7.2.2009 vakuutusyhtiötä suorittamaan lausunnonpyytäjälle saatavan 24 124 euroa viivästyskorkoineen.

Korvausta haetaan YO Oy:n varallisuusvastuuvakuutuksesta.

Vakuutusyhtiön päätös

Vakuutusyhtiön vastaava lakimies K.A. on vastannut J.R:n vaatimukseen 3.3.2009 ja 6.5.2009 päivätyillä kirjeillä. Kirjeissään K.A. on ilmoittanut korvausvaatimuksen vanhentuneen vanhentumislain perusteella. Tästä syystä korvausta ei ole suoritettu vastuuvakuutuksen perusteella.

Lausuntopyyntö

Lausuntopyynnön mukaan vakuutusyhtiö ei voi kieltäytyä käsittelemästä lausunnonpyytäjää tekemää korvausvaatimusta sillä perusteella, että se katsoisi korvausvaatimuksen olevan vanhentunut vakuutuksenottajaa kohtaan voimassaolevan vanhentumislain perusteella, koska vakuutuksenottaja on tehnyt vaatimuksen vakuutusyhtiölle vakuutussopimuksen perusteella ja riidattomasti silloin, kun vahingonkorvausvaatimus ei ole vielä ollut edes väitetyllä tavalla vanhentunut vahingonkäräjää kohtaan.

Vakuutusyhtiö ei voi vedota vanhentumislakiin kyseisessä tapauksessa, koska se oli ottanut vaatimuksen käsiteltäväkseen ja ilmoittanut vahingonkäräjälle korvauspäätöstä tekemättä palaavansa asiaan sen jälkeen, kun tuomioistuin on ottanut kantaa vastuukysymykseen.

Tämän vuoksi Vakuutuslautakunnalta pyydetään lausuntoa erimielisyydestä ja vaaditaan, vakuutusyhtiötä suositeltaisiin toimimaan vakuutussopimuslain ja vakuutussopimuksen mukaisesti ja suorittamaan vahingonkäräjälle vakuutustapahtumasta johtuvan vakuutussopimuksen mukaisen korvauksen. Viivästyneelle korvaukselle on lisäksi suositeltava suorittamaan vakuutussopimuslain 70 §:n mukaan korkolaissa säädetty viivästyskorko.

Vakuutusyhtiö on katsonut, ettei vahingonkäräjällä ole ollut suoraa kanneoikeutta vakuutusyhtiötä kohtaan, vaan että korvausvaateen kohteena on ollut yksinomaan YO Oy, jolla on ollut vastuuvakuutus vakuutusyhtiössä. Lisäksi vakuutusyhtiön mukaan perusasetelmaan kuuluu, että YO Oy oli tehnyt aikanaan vakuutussopimuslain 73 §:n mukaisessa määräajassa vahinkoilmoituksen ja jättänyt esitetyt sekä tapahtuman johdosta vastaisuudessa esitettävät korvausvaatimukset vakuutusyhtiön toimesta vastuuvakuutuksen ehtojen mukaisesti selvitettäväksi. Vahingonkäräjä katsoo näin juuri tapahtuneen.

Ainakin vakuutusyhtiön 1.8.2005 kirjallisessa ilmoituksessa näin vahvistetaan myös vakuutusyhtiön osalta tapahtuneen. Lisäksi muutoksenhaku ylimpiin oikeusasteisiin tapahtui sekä vakuutuksenottajan että vakuutuksenantajan toimesta.

Vakuutussopimuslain 69 §:n mukaan korvauksen hakijan on annettava vakuutuksenantajalle sellaiset asiakirjat ja tiedot, jotka ovat tarpeen vakuutuksenantajan vastuun selvittämiseksi ja joita häneltä kohtuudella voidaan vaatia ottaen huomioon myös vakuutuksenantajan mahdollisuudet hankkia selvitys.

Vahingonkäräjältä tai vakuutuksenottajalta ei ole korvausvaatimuksen tekemisen jälkeen vaadittu lisäselvitystä. Vakuutusyhtiö halusi ensin ennen korvauspäätöksensä tekemistä odottaa käräjäoikeuden tuomiota, joka vahvistaisi tai epäisi vakuutuksenantajan vastuun tässä asiassa. Siten vakuutusyhtiön valitsemaa menettelyä on tulkittava niin, että se käytti lain mukaisen mahdollisuuden itse hankkia selvityksen vakuutuksenantajan vastuusta.

Vakuutuksenantajan on vakuutussopimuslain 70 §:n mukaan suoritettava vakuutustapahtumasta johtuva vakuutussopimuksen mukainen korvaus tai ilmoitettava, ettei korvausta suoriteta, joutuisasti ja viimeistään kuukauden kuluttua siitä, kun se on saanut 69 §:ssä tarkoitetut asiakirjat ja tiedot.

Vakuutusyhtiö ei tehnyt korvausvaatimuksen jälkeen ilmoitusta siitä, että korvausta ei suoriteta, vaan se ilmoitti, että vakuutussopimuslain mukainen korvausmenettelyprosessi on keskeytetty oikeudenkäyntiprosessin ajaksi. Vakuutusyhtiön olisi pitänyt Helsingin käräjäoikeuden tuomion antamisen tai viimeistään tuomion lainvoimaiseksi tulon jälkeen suorittaa vakuutussopimuslain 70 §:n

1 momentin mukaan vakuutustapahtumasta johtuva korvaus tai ilmoitettava, ettei korvausta suoriteta. Tällaista ilmoitusta ei tehty. Vahingonkärsijä ei voi kärsiä oikeudenmenetystä sen johdosta, ettei vakuutusyhtiö ole toiminut vakuutussopimuslain edellyttämällä tavalla.

Vakuutussopimukseen perustuva korvausvaatimus on vakuutussopimuslain 73 §:n mukaan esitettävä vakuutuksenantajalle vuoden kuluessa siitä, kun korvauksen hakija on saanut tietää mahdollisuudesta saada korvausta ja joka tapauksessa kymmenen vuoden kuluessa vakuutustapahtuman sattumisesta. Korvausvaatimuksen esittämiseen rinnastetaan ilmoituksen tekeminen vakuutustapahtumasta. Jos korvausvaatimusta ei esitetä 1 momentissa säädettyssä ajassa, korvauksen hakija menettää oikeutensa korvaukseen.

Vakuutusyhtiö ei ole edes väittänyt, että lausunnonpyytäjän tekemä vaatimus YO Oy:lle ja YO Oy:n tekemä ilmoitus vakuutusyhtiölle olisi vakuutussopimuslain perusteella tehty liian myöhään. Kun vakuutusyhtiö itsekin katsoo, että vakuutuksenantajan vastuuperuste on ollut epäselvä Helsingin kärjäoikeuden lainvoimaiseen tuomioon saakka, on korvausvaatimus tehty vakuutussopimuslain mukaisessa maaraajassa.

Kanne vakuutuksenantajan tekemän korvausta koskevan päätöksen johdosta on vakuutussopimuslain 74 §:n mukaan nostettava oikeuden menettämisen uhalla kolmen vuoden kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut kirjallisen tiedon vakuutuksenantajan päätöksestä ja tästä määräajasta. Koska vakuutusyhtiö antoi korvausta koskevan kieltävän päätöksen vasta 6.5.2009, vahingonkärsijä ei ole menettänyt oikeuttansa korvaukseen.

Koska vakuutussopimuslaki on erityislaki yleislakina pidettyyn vanhentumislakiin nähden, ei vanhentumislain säännöksillä ole merkitystä vakuutusyhtiön korvausvastuun vanhentumisen kannalta. Koska vakuutuksenottaja oli itse 13.2.2006 ja 11.8.2008 muutoksenhakukirjelmässään vahvistanut kirjallisesti lausunnonpyytäjän olleen hänen toimeksiantajansa ja vaatinut, että häntä on kohdeltava kollektiivisesti samalla tavalla B Oy:n kanssa, ei vakuutusyhtiö voi vedota korvauspäätöksessään siihen, että saamisen vanhentumista olisi arvioitava velkojakohtaisesti.

Vakuutusyhtiön perustelu, jonka mukaan sillä seikalla, että B Oy, joka on nyt myös ollut YO Oy:n korvausvelkoja samojen vahinkotapahtumaa koskevien tosiseikkojen perusteella, ei olisi mitään välitöntä oikeusvaikutusta lausunnonpyytäjän velkoja-asemaan hänen oman korvausvaateensa osalta samaa velallista kohtaan, on väärä. Vakuutuksenottaja on kirjallisesti tunnustanut velkoja-aseman olleen kollektiivinen ja riita-asiaa on hoidettu tuomioistuimisessa myös vakuutusyhtiön antamin toimiohjein.

Näin ollen korvausvaatimuksen vanhentuminen on katkaistu myös vanhentumislain nojalla ainakin seuraavina ajankohtina:

- alkuperäinen vaatimus 5.7.2005
- vakuutusyhtiön vastaus 1.8.2005
- vakuutuksenottajan oma tunnustaminen velallisasemasta ja P.R:n asemasta kollektiivisena toimeksiantajana valituskirjelmässään 13.2.2006 hovioikeudelle ja korkeimmalle oikeudelle 11.8.2008
- asiamiesten välinen kirjeenvaihto 24.6.2008

Vakuutusyhtiön vastine

Vakuutusyhtiö lausuu vastineessaan, että 1.1.2004 tuli voimaan vanhentumislaki (728/2003), joka muutti vanhentumisajan myös taannehtivasti 3 vuoden siirtymäajan puitteissa lain voimaantulosta.

VanhL 4 §:n mukaan vanhentumisaika on 3 vuotta 5-7 §:ssä tarkoitetusta ajankohdasta, jollei vanhentumista ole sitä ennen katkaistu. Lausunnonpyytäjällä on esittänyt yksilöidyn korvausvaatimuksen 5.7.2005 päivätyllä kirjeellä. Vaatimus on vastaanotettu YO Oy:ssä 8.7.2005. Vaatimus on tehty oikeassa ajassa ja riittävän yksilöidysti, joten se on katkaissut vanhentumisen. Edellä esitetystä seuraa se, että heinäkuusta 2005 on alkanut juosta uusi kolmen vuoden vanhentumisaika (VanhL 13.1 §), joka olisi tullut katkaista ennen sen päättymistä viimeistään 8.7.2008 VanhL 10 §:n mukaisesti vapaamuotoisin katkaisutoimin tai 10 §:n mukaisin oikeudellisin katkaisutoimin.

Vakuutetun edustajan mukaan hän tai YO Oy ei ole 8.7.2005 jälkeen vastaanottanut mitään lausunnonpyytäjän korvausvaatimukseen liittyvää ilmoitusta. Myöskään vakuutusyhtiö ei ole vastaanottanut ilmoitusta tai vaatimusta lausunnonpyytäjältä korvausvaatimuksen osalta ennen 6. ja 7.2.2009 J.R:n tekemiä yhteydenottoja. Korvausvaatimus on näin ollen vanhentunut vanhentumislain perusteella.

Vakuutusyhtiöstä P.P. on 1.8.2005 päivätyssä kirjeessään maininnut, että vakuutusyhtiö palaa asiaan käräjäoikeuden tuomion antamisen jälkeen. P.P:n kirjoittamalla kirjeellä ei ole mitään vaikutusta vanhentumislain mukaisen vanhentumisajan kulumiseen. Käsillä ei ole ollut mitään "korvausmenettelyprosessin keskeytymistä", joka voisi estää vanhentumisajan kulumisen. Edellä mainittu keskeytys on asianosaisten välisessä suhteessa oikeudenkäynnin vireilläolo, josta ei nyt P.R:n osalta ole ollut kyse, sillä P.R. ei ole ollut missään oikeudenkäynnissä asianosaisena.

Saamisen vanhentumista on arvioitava aina velkojakohtaisesti. Sillä seikalla, että B Oy, joka on nyt myös ollut YO Oy:n korvausvelkoja samojen vahinkotapahtumaa koskevien tosiseikkojen perusteella, on ajanut korvauskannetta YO Oy:tä vastaan, ei ole mitään välitöntä oikeusvaikutusta lausunnonpyytäjän velkoja-asemaan hänen oman korvausvaateensa osalta samaa velallista kohtaan. B Oy:n ajamassa jutussa annetuilla tuomioilla voi olla ainoastaan prejudikaattivaikutus P.R:n korvausvaatimukseen. Tällöin on aiheellista huomata, että B Oy:n jutussa annettu tuomio jäi korvausvastuun perusteen osalta lainvoimaiseksi jo helmikuussa 2006 ja riita koski ylemmissä oikeusasteissa vain korvausvaatimuksen määrää. Se, miten B Oy:n ajama tuomio on tullut lainvoimaiseksi, on kuitenkin ollut merkityksetön seikka P.R:n korvausvaateen vanhentumisen kannalta.

Lausunnonpyytäjän asiamiehen mukaan vakuutuksenottaja olisi kirjallisesti tunnustanut velkoja-aseman olleen kollektiivinen. Edellä mainittu väite vakuutusyhtiön mukaan virheellinen. Mitään tunnustusta jutussa ei ole tehty eikä B Oy:n korvausvaatimuksen osalta eduntasoitusvaatimuksen perusteluna esitetty hyötyihin vetoaminen omaa mitään lausunnonpyytäjän korvausvaateen vanhentumisen katkaisevaa merkitystä.

Lausunnonpyytäjällä ei ole asiassa ollut vakuutuslain 67 §:n mukaista suoraa kanneoikeutta vakuutusyhtiötä kohtaan vaan korvausvaateen kohteena on ollut yksinomaan YO Oy, jolla on ollut vastuuvakuutus vakuutusyhtiössä. YO Oy oli tehnyt aikanaan vakuutuslain 73 §:n mukaisessa määräajassa vahinkoilmoituksen ja jättänyt esitetyt sekä tapahtuman johdosta vastaisuudessa esitettävät korvausvaatimukset vakuutusyhtiön toimesta vastuuvakuutuksen ehtojen mukaan selvittäväksi.

Vastuuvakuutus on lähtökohtaisesti kuitenkin vain vakuutetun turvaksi ja kun lausunnonpyytäjällä ei ole ollut vakuutuslain 67 §:n mukaista suoraa kanneoikeutta vakuutusyhtiötä vastaan, olisi hänen tullut nostaa kanne YO Oy:tä vastaan, joka oli täysin mahdollista kuten myös vanhentumisen katkaiseminen. Lausunnonpyytäjä olisi voinut nostaa korvauskanteensa jo vuonna 2003 tai 2004, mutta on jättänyt sen tekemättä lähinnä oikeudenkäyntikulujen välttämiseksi ja oikeusturvaedun puuttumisen vuoksi.

Vakuutusyhtiö on toiminut vastuuvakuutuksenantajan ominaisuudessa vakuutuksenottajansa asia-miehenä vahinkoselvittelyä hoitamassa ja olisi siinä asemassa voinut ottaa vastaan vanhentumisen katkaisun vakuutuksenottajansa puolesta, jos sellainen vain olisi tehty. Se seikka, että vakuutusyhtiö on vastuuvakuutuksenantajana käsitellyt YO Oy:hyn kohdistettuja korvausvaatimuksia tämän teke-män vahinkoilmoituksen ja vakuutusehtojen vakuutusyhtiölle antaman oikeuden perusteella, ei ole kuitenkaan perustanut lausunnonpyytäjän ja vakuutusyhtiön välille vakuutusoikeudellista oikeus-suhdetta.

Vakuutusyhtiö on toiminut vakuutetun edustajana tämän kanssa tekemänsä vastuuvakuutussopi-muksen ehtojen mukaisesti. Lausunnonpyytäjälle ei ole syntynyt vakuutetun tekemän vahinkoilmoi-tuksen perusteella mitään suoraa vakuutusoikeudellista vaadetta vakuutusyhtiötä kohtaan, kun va-kuutussopimuslain 67 § ei sovellu. Vakuutussopimuslain 70 § ei mitenkään muuta vahingonkärsi-neen korvaussaamisen vanhentumista vastuuvakuutuksenottajaa kohtaan eikä liioin merkitse vakuu-tuksenantajan aseman muuttumista. Säännöksen määräajan merkitys rajoittuu viivästyskorkoseu-raamuksen laukeamiseen.

Vakuutusyhtiö toteaa lisäksi, että vakuutussopimuslain 74 §:n mukainen kolmen vuoden kanneaika koskee vain kannetta vakuutuksenantajan tekemän korvauspäätöksen johdosta, kun taas muutoin vanhentuminen on ratkaistava yleisten velvoiteoikeudellisten periaatteiden mukaan. Lausuntopyyntö-ssä esitetty väite siitä, että vanhentumislain säännöksillä ei ole merkitystä vakuutusyhtiön korva-usvastuun vanhentumisen kannalta on vakuutusyhtiön mukaan virheellinen.

Vakuutusyhtiön mukaan vakuutussopimuksesta ei johdu mitään sellaista, joka voisi ylläpitää lau-sunnonpyytäjän korvausvaadetta vanhentumattomana suhteessa vakuutusyhtiöön, kun korvaussaa-minen vanhenee vastuuvakuutuksenottajaa kohtaan, kuten nyt on käynyt. Päinvastoin edellä tode-tusta ilmenee, että lausunnonpyytäjän saaminen YO Oy:ltä on vanhentumislain nojalla vanhentunut ja sen myötä lakannut.

Vakuutetun kannanotto

Vakuutettu viittaa kannanottonaan vakuutusyhtiön asiassa esittämään.

Vakuutuslautakunnan lausunto

Vakuutusehdot ja lainsäädäntö

Vakuutusehtojen kohdan 1.1 mukaan vakuutus korvaa vakuutuksenottajan toiselle aiheuttaman sel-laisen taloudellisen vahingon, joka ei ole yhteydessä henkilö- ja esinevahinkoon. Yhden vakuutus-kauden aikana aiheutettuja vahinkoja korvataan yhteensä enintään vakuutuskirjaan merkitty vakuu-tusmäärä kaksinkertaisena.

Edellytyksenä on lisäksi, että vakuutuksenottaja on vakuutuskauden aikana tapahtuneen teon tai laiminlyönnin seurauksena voimassa olevan oikeuden mukaan korvausvastuussa joko toimeksianta-jalleen tämän kanssa tekemänsä sopimuksen perusteella tai muulle henkilölle vakuutettua toimintaa koskevan lainsäädännön nimenomaisen määräyksen perusteella.

Velan vanhentumisesta annetun lain 4 §:n mukaan velka vanhentuu kolmen vuoden kuluttua 5–7 §:ssä tarkoitettusta ajankohdasta, jollei vanhentumista ole sitä ennen katkaistu.

Lain 7 §:n mukaan vahingonkorvauksen tai muun hyvityksen vanhentumisaika alkaa kulua muuhun kuin sopimussuhteeseen perustuvassa vahingonkorvauksessa siitä, kun vahingonkärsijä on saanut tietää tai hänen olisi pitänyt tietää vahingosta ja siitä vastuussa olevasta.

Lain 10 §:n mukaan velan vanhentuminen katkeaa, kun velkoja vaatii velalliselta suoritusta tai muutoin muistuttaa velallista velasta.

Vakuutuslakien 67 §:n mukaan vahinkoa kärsineellä on vastuuvakuutuksessa oikeus vaatia vakuutuslain mukainen korvaus suoraan vakuutusyhtiöltä, jos:

- 1) vakuutuksen ottaminen on perustunut lakiin tai viranomaisen määräykseen;
- 2) vakuutettu on asetettu konkurssiin tai on muutoin maksukyvytön; tai
- 3) vastuuvakuutuksesta on ilmoitettu vakuutetun elinkeinotoimintaa koskevassa markkinoinnissa.

Jos vakuutusyhtiölle esitetään korvausvaatimus, vakuutusyhtiön tulee ilmoittaa tästä vakuutetulle ilman aiheutonta viivytystä sekä varata hänelle tilaisuus esittää selvitystä vakuutus tapahtumasta. Vakuutetulle on myös lähetettävä tieto asian myöhemmästä käsittelystä.

Jos vakuutusyhtiö hyväksyy vahinkoa kärsineen korvausvaatimuksen, hyväksyminen ei sido vakuutettua.

Ratkaisusuositus

Tapauksessa on kyse konsulttitoiminnassa aiheutetun vahingonkorvausvelan vanhenemisesta ja vahinkoa kärsineen oikeudesta hakea korvausta vakuutusyhtiöltä.

Lausunnonpyytäjälle on aiheutunut vahinkoa vakuutetun huolimattomasta toimeksiannon hoidosta, minkä johdosta lausunnonpyytäjä on hakenut korvausta vakuutetulta 5.7.2005. Vakuutettu on ottanut yhteyttä vakuutusyhtiönsä, jonka edustaja on 1.8.2005 ilmoittanut lausunnonpyytäjälle ja vakuutetulle, että vakuutusyhtiö ei ota kantaa korvausvastuuseen ennen kuin samaa vahinkotapahtumaa koskeva oikeudenkäynti on päättynyt, minkä jälkeen vakuutusyhtiö on luvannut palata asiaan.

Vakuutuslautakunta toteaa, että lausunnonpyytäjän ja vakuutetun välisessä suhteessa sovelletaan yleisiä velan vanhenemista koskevia säännöksiä. Velan vanhenemisaika voidaan katkaista vapaamuotoisella katkaisutoimella siten, että joko velkoja tai velallinen muistuttaa toista osapuolta velasta. Vaikka vapaamuotoisen katkaisemisen tunnusmerkistöä on tulkittava väljästi, on vanhentumislain mukaan edellytyksenä se, että katkaisu tapahtuu velallisen ja velkojan välillä. Tässä tapauksessa lausunnonpyytäjän saatava on velan vanhentumisesta annetun lain 4 §:n mukaan vanhentunut 5.7.2008. Lausunnonpyytäjä on vaatinut tätä velkaa 6.2.2009 vakuutusyhtiöltä.

Vahingon kärsineelle voi syntyä oikeus vaatia korvaus suoraan vakuutusyhtiöltä vakuutuslain 67 §:n mukaisin edellytyksin. Lausunnonpyytäjä on vedonnut siihen, että tämä oikeus olisi tapauksessa olemassa. Vakuutuslain korvausmenettelyä koskevat säännökset eivät lähtökohtaisesti tule sovellettavaksi vakuutusyhtiön ja vahingonkärsijän välillä, eivätkä 67 §:n soveltamisedellytykset tapauksessa täyty.

Vakuutuslautakunnan saaman selvityksen mukaan vakuutusyhtiön edustaja on ilmoittanut lausunnonpyytäjälle, että vakuutusyhtiö ottaa kantaa korvausvastuuseen, kun samaa vahinkotapahtumaa koskeva oikeudenkäynti on päättynyt. Vakuutuslautakunta katsoo, että lausunnonpyytäjällä on tämän ilmoituksen perusteella ollut perusteltu syy luottaa siihen, että vakuutusyhtiö tulee tekemään korvauspäätöksen, kunhan oikeudenkäynti asiassa on päättynyt, eikä passiivisuus aiheuta lausun-

nonpyytäjälle oikeudenmenetystä. Vakuutusyhtiö on lisäksi ilmoittanut vakuutuksenottajalle ja vahingon kärsijälle selvittävänsä vahingosta esitetyt sekä vastaisuudessa esitettävät korvausvaatimukset.

Vakuutuslautakunta katsoo, että vakuutusyhtiön ilmoitusten perusteella lausunnonpyytäjälle on perustellusti syntynyt se käsitys, että vakuutusyhtiö palaa oma-aloitteisesti asiaan, kun oikeudenkäynti on päättynyt. Vakuutuslautakunta toteaa olevan hyvän vakuutustavan vastaista, että vakuutusyhtiö voisi tämän jälkeen jäädä passiivisena odottamaan, että velka vanhenee vahingonkärsijän ja vakuutetun välillä ja tämän perusteella vapautua korvausvelvollisuudesta.

Vakuutuslautakunta katsoo, ettei vakuutusyhtiö mainitsemillaan perusteilla voi kieltäytyä käsittelemästä lausunnonpyytäjän korvausvaatimusta.

4 Korvauspäätöksen antaminen ja sisältö

4.1 VKL 200/06, 24.8.2007 – Yksityistapaturmavakuutus

Asia

Kanneaika ja vanhentuminen. Vakuutuksenantajan korvausta koskeva päätös. Kysymys siitä, mistä ajankohdasta kanneaika alkaa kulua

Tapahtumatiedot

Vakuutettu (syntynyt v. 1953) loukkasi niskansa ja selkänsä autokolarissa 7.5.1999 toisen auton törmättyä risteyksessä hänen autonsa perään. Vakuutetulla diagnosoitiin niskan ja lannerangan alueen venähdys sekä vamman jälkeinen molemminpuolinen hermojuurioireyhtymä. Magneettikuvauksessa todettiin lannerangan rappeumamuutoksia ja nikamavälilevyjen pullistumia. Kolarista lähtien selkä jäi kivuliaaksi. Lääkärinlausunnon 8.12.1999 mukaan vaikutelmana oli, että venähdys degeneroituneeseen lannerankaan oli aiheuttanut oireiston, vaikka röntgen- ja magneettikuvilla yhteyttä vammaan ei voi osoittaa.

Vakuutusyhtiö on maksanut korvauksia yksityistapaturmavakuutuksesta tapaturman 7.5.1999 osuutena 15.6.1999 asti. 14.1.2000 antamassaan päätöksessä yhtiö on katsonut myöhempien oireiden aiheutuneen lannerangassa todetusta rappeumasta, joka ei johdu tapaturmasta. Liikennevakuutuksesta korvauksia maksanut toinen vakuutusyhtiö katsoi niin ikään vammoista aiheutuneen työkyvyttömyyden päättyneen 13.6.1999.

Sittemmin vakuutettu oli laitосkuntoutuksessa, josta oli selkäongelmaan vain lyhytaikainen apu. Hänen ei arvioitu hyötyvän leikkaushoidosta. Lääkärinlausunnossa 26.4.2002 selän kipuoireiston katsottiin johtuvan vakuutetun kolarissa 7.5.1999 saamista vammoista ja sen aiheuttamaksi haitta luokaksi arvioitiin hl 8. Selän tila jäi huonoksi ja vakuutettu katsottiin sen perusteella lääkärinlausunnoissa työkyvyttömäksi vielä vuonna 2006.

Vakuutettu haki maaliskuussa 2003 yksityistapaturmavakuutuksesta uudelleen korvausta työkyvyttömyydestä ja pysyvästä haitasta vedoten lääkärinlausuntoon 26.4.2002. Vakuutusyhtiö eväsi korvauksen päätöksellään 24.4.2003 vedoten vakuutusehtojen kohtaan 200.4.2.3, jonka mukaan, jos vammaan on olennaisesti myötävaikuttanut tapaturmasta riippumaton sairaus tai vika, suoritetaan hoitokulujen, työkyvyttömyyden ja invaliditeetin korvausta vain siltä osin kuin nämä ovat aiheutuneet tästä tapaturmasta.

Vakuutusyhtiön mukaan vakuutettu oli saanut liikennevahingon yhteydessä lievät kaula- ja lannerangan venähdysvammat. Vammoista aiheutunut työkyvyttömyys on päättynyt 13.6.1999 eikä vammoista ole jäänyt vakuutusehtojen tarkoittamaa pysyvää lääketieteellistä haittaa. Magneettikuvauksen mukaan vakuutetulla ei ole todettu tapaturmaan sopivia muutoksia, vaan lannerangan spondyloosi (rappeutumisesta aiheutuva nikamasairaus), skolioosia (selän virheasento) ja L 1-2 protruusio (ulkonema) vasemmalla sekä L IV-V ja L V-SI protruusiot. Nämä eivät ole seurausta vakuutusehtojen tarkoittamasta tapaturmasta, vaan selän erillisiä sairauksia. Vakuutusyhtiö katsoi, että ei ollut tullut ilmi mitään sellaista perustetta, jonka perusteella 14.1.2000 annettua päätöstä voitaisiin muuttaa.

Vakuutettu vaati jälleen 8.12.2005 korvausten maksamista vedoten aikaisempien selvitysten lisäksi työkllinikalla tammikuussa 2005 tehtyihin tutkimuksiin. Vielä 7.4.2006 ja 18.4.2006 lähettämillään kirjeillä hän vaati vakuutusyhtiöltä päätöksen antamista vedoten siihen, että asia oli muuten vanhenemassa.

Vakuutusyhtiön päätös

Vakuutusyhtiö viittasi ensin 10.4.2006 lähettämässään kirjeessä aikaisemmin vakuutetulle antamiinsa päätöksiin, joista viimeisin oli annettu 24.4.2003 huomioiden vakuutetun asianmiehen pyyntö saada lisää kanneaikaa. Nyt kanneaika oli jälleen päättymässä. Vakuutusyhtiö ilmoitti, ettei aiheuta uuteen korvauspäätökseen tällä perusteella ollut, vaan asia jäisi 24.4.2003 annetun päätöksen varaan.

Kirjeessä 20.4.2006 vakuutusyhtiö viittasi vakuutetun kanssa 7.4.2006 käytyyn puhelinkeskusteluun, jossa oli kerrottu yhtiön ylilääkärin tutustuneen vakuutetun joulukuussa 2005 lähettämään lausuntoon kuntoutustutkimuksesta (lausunto 1.2.2005). Ylilääkärin mukaan lausunnossa ei ollut mitään sellaista lääketieteellistä uutta näyttöä, joka antaisi aiheen uuteen korvauspäätökseen. Sellaista ei myöskään ollut vakuutetulle missään vaiheessa luvattu. Näin ollen vakuutusyhtiön kanta perustuisi edelleen päätökseen 24.4.2003 eikä uutta korvauspäätöstä anneta. Yhtiö huomautti vakuutetun olleen täysin selvillä siitä, että kanneaika, jota oli vielä jäljellä, oli päättymässä.

Lausuntopyyntö

Vakuutettu on pyytänyt Vakuutuslautakunnan lausuntoa vakuutusyhtiön 24.4.2003 antamasta päätöksestä lautakunnalle 12.4.2006 saapuneella lausuntopyynnöllä ja viitaten asian vanhenemiseen 24.4.2006. Lausuntopyynnön johdosta lautakunta on huomauttanut vakuutettua 13.4.2006 kirjeitse siitä, että asian käsitteleminen Vakuutuslautakunnassa ei katkaise vakuutussopimuslain mukaista kolmen vuoden vanhentumisaikaa.

Vakuutusyhtiön vastine

Asian käsittelyyn sovelletaan yksityistapaturmavakuutuksen 1.7.1998 vakuutusehtoja yleisine sopimusehtoineen. Sovellettavaksi tulee yleisten sopimusehtojen kohta 13.3 ja täysajan tapaturmavakuutuksen ehtojen kohdat 200.4.1.1, 200.4.2.3 ja 200.5.2.2.

Vakuutusyhtiö kiistää vaatimuksen ensisijaisesti niillä perusteilla, jotka ilmenevät korvauskäsittelijän 20.4.2006 vastauskirjeestä vakuutetun kirjeeseen 18.4.2006. Toissijaisesti vastuu kiistetään perusteilla, jotka on ilmoitettu vakuutetulle korvauspäätöksellä 24.4.2003 ja sitä aiemmilla korvauspäätöksillä.

Lausunnonpyytäjän lisäkirjelmä

Vakuutetun mukaan kaikki alkoi työmatkalla peräänajokolarista 7.5.1999. Hän oli pysähtyneenä stop-merkin takana, kun auton perään ajettiin voimakkaasti. Tapahtuman seurauksena niska ja selkä retkahtivat. Ennen peräänajokolaria hänellä ei ole ollut selkäongelmia, josta on todistuksena thky:n lääkärin 8.12.1999 antama lausunto. Häntä ovat tutkineet useat erikoislääkärit. Kaikista lääkärinlausunnoista käy kiistatta ilmi, että liikenneonnettomuus on syy työkyvyttömyyteen ja pysyvän haitta-asteen syntymiseen. Vakuutettu pyytää ratkaisemaan asian niin, että vakuutusyhtiö velvoitettaisiin korvaamaan tapaturma.

Lääketieteellinen selvitys

Lautakunnalle on annettu jäljennöksinä asiaa koskevat:

- E-lausunnot 21.5.1999, 7.10.1999, 8.12.1999, lausunto V 8.12.1999 (thky),
- A-todistukset 8.5.1999, 11.5.1999, 21.5.1999, 7.10.1999, 8.12.1999, 8.2.2000 ja 14.3.2000,
- B-lausunnot 7.2.2001, 20.12.2004, 1.3.2006, 13.11.2006 liitteineen,
- ortopedin lausunto 26.4.2002,
- anesthesiologian ja tehohoidon dosentin lausunto 17.6.2002,
- kuntoutuskertomus 4.– 24.10.2000 sekä
- lausunto kuntoutustutkimuksesta 1.2.2005.

Vakuutuslautakunnan lausunto

Sovellettavat lainkohdat ja vakuutusehdot

Vakuutuslainsäädännön 74 §:n mukaan kanne vakuutuksenantajan tekemän korvausta koskevan päätöksen johdosta on oikeuden menettämisen uhalla nostettava kolmen vuoden kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut kirjallisen tiedon vakuutuksenantajan päätöksestä ja tästä määräajasta. Kanne voidaan nostaa myös kantajan kotipaikan tuomioistuimessa.

Vakuutetun yksityistapaturmavakuutukseen vahingon sattumisen aikaan sovellettujen 1.7.1998 alkaen voimassa olleiden yleisten vakuutusehtojen kohdan 13.3 mukaan, jos vakuutuksenottaja tai muu korvauksenhakija ei tyydy vakuutusyhtiön päätökseen, hän voi panna vireille kanteen vakuutusyhtiötä vastaan. Kanne voidaan panna vireille joko asianosaisen Suomessa olevan kotipaikan käräjäoikeudessa tai vakuutusyhtiön kotipaikan taikka vahinkopaikan käräjäoikeudessa, jollei Suomen kansainvälisistä sopimuksista muuta johdu. Kanne vakuutusyhtiön tekemän korvauspäätöksen johdosta on nostettava kolmen vuoden kuluessa siitä, kun asianosainen sai kirjallisen tiedon vakuutusyhtiön päätöksestä ja tästä määräajasta. Määräajan kuluttua umpeen oikeutta kanteen nostamiseen ei enää ole.

Yksityistapaturmavakuutuksen ehtojen kohdan 200.4.2.3 mukaan, jos vammaan on olennaisesti myötävaikuttanut tapaturmasta riippumaton sairaus tai vika, suoritetaan hoitokulujen, työkyvyttömyyden ja invaliditeetin korvausta vain siltä osin kuin nämä ovat aiheutuneet tästä tapaturmasta.

Asian arviointi

Vakuutusyhtiö on vedonnut ensisijaisesti siihen, että se käsityksensä mukaan ei ole antanut 24.4.2003 jälkeen vakuutetulle uutta korvauspäätöstä 7.5.1999 sattuneesta vahingosta. Sen vuoksi vakuutettu olisi menettänyt vakuutuslainsäädännön 74 §:n mukaisen kanneaikansa ja sen myötä mahdollisen oikeutensa enempään korvaukseen.

Hallituksen esityksessä vakuutuslainsäädännön (HE 114/1993 vp) todetaan 74 §:n kohdalla, että säännös koskee ainoastaan korvauspäätöstä, mutta ei sen sijaan muuta vakuutusta koskevaa päätöstä kuten päätöstä irtisanomisesta tai ehtojen muuttamisesta. Lisäksi on todettu, että jos päätökseen tyytymätön kääntyy muun vakuutuksesta johtuvia riitoja käsittelevän elimen kuten vakuutuslautakunnan puoleen, ei asian käsittely katkaise kanteen nostamiselle säädettyä aikaa.

Lautakunta toteaa, että mikäli vakuutuksenantajan korvaushakemuksen johdosta tekemä päätös on osittain tai kokonaan kielteinen, tapahtuu käytännössä usein niin, että vakuutettu lähettää vakuutuksenantajalle uutta korvausvaatimustaan tukevaa selvitystä pyytäen vakuutuksenantajaa käsittelemään asian uudelleen. Tämä voi samassa vahinkoasiassa toistua useita kertoja. Jos vakuutuksenantaja ei vakuutetun vaatimuksen johdosta muuta alkuperäistä ratkaisuaan, on vakuutuslainsäädännön

perusteella tulkinnanvaraista, missä tilanteissa vakuutuksenantajan jatkovastauksia on pidettävä lain 74 §:ssä tarkoitettuina päätöksinä, joista alkaisi uusi 74 §:n mukainen kanneaika.

Sitä, milloin vakuutusyhtiön korvauksenhakijalle antamia vastauksia on pidettävä lain tarkoittamina päätöksinä, ei lautakunnan käsityksen mukaan voida ratkaista yksin sen perusteella, mitä nimitystä vakuutuksenantaja on toimenpiteestä käyttänyt, tai vain senkään perusteella, että vakuutuksenantaja ei ole muuttanut aikaisempaa päätöstään. Hyvän vakuutustavan mukaan vakuutusyhtiön on annettava asiasta uusi päätös aina silloin, kun se saa korvauksen hakijalta uuden selvityksen, joka ei ole ilmeisen aiheeton. Tämän vuoksi lautakunta katsoo, että korvauksen hakijan vakuutuksenantajalle esittämän selvityksen laatu vaikuttaa siihen, onko vakuutuksenantajan vastausta pidettävä uutena korvausta koskevana päätöksenä vai ei.

Tässä tapauksessa vakuutettu on uudistanut korvausvaatimuksensa vakuutusyhtiölle 9.12.2005 saapuneella kirjeellä. Hän on liittänyt kirjeeseen uutena selvityksenä lausunnon työlinikalla 1.2.2005 tehdystä kuntoutustutkimuksesta. Lautakunta toteaa, että työlinikan lausunnossa ei kuitenkaan ole esitetty uutta selvitystä vakuutetun selkäoireiston ja 7.5.1999 sattuneen vahingon välisestä syy-yhteydestä, vaan tutkimus on keskittynyt vakuutetun jäljellä olevan työkyvyn ja kuntoutusmahdollisuuksien selvittelyyn. Näin ollen asiassa ei ole tuolloin esitetty vakuutusyhtiölle sellaista uutta selvitystä, joka olisi voinut vaikuttaa asiaan ja edellyttänyt hyvän vakuutustavan mukaan uuden korvauspäätöksen antamista.

Vakuutetulle 10.4.2006 lähettämänsä kirjeen mukaan vakuutusyhtiö ei olekaan ottanut asiaa uudelleen käsiteltäväkseen. Vakuutusyhtiö on myös vakuutetulle 20.4.2006 lähettämässään vastauksessa huomauttanut, ettei se anna uutta korvauspäätöstä ja että päätökseen 24.4.2003 perustuvaa kanneaikaa on vielä tuolloin ollut jäljellä. Asiakirjojen perusteella vakuutettu on myös ollut koko ajan tietoinen siitä, että kanneaika on päättymässä.

Selostamillaan perusteilla lautakunta katsoo, että vakuutettu on vakuutussopimuslain 74 §:n mukaan menettänyt kanneoikeutensa asiassa, joten asiaa ei ole myöskään lautakunnassa syytä enemmälti käsitellä.

* * *

4.2 VKL 357/02, 15.11.2002 – Oikeusturvavakuutus

Asia

Yksi vai useampi vakuutustapahtuma?

Tapahtumatiedot

Vakuutuksenottaja ja hänen puolisonsa sekä P.N. ja K.N. ostivat vuonna 1999 yhdessä Saariselältä loma-asunnon tontin, jolle he ryhtyivät rakentamaan paritaloa. Osapuolet tekivät tontista hallinnanjakosopimuksen 24.6.1999.

P.N. ja K.N. haastoivat tammikuussa 2000 vakuutuksenottajan oikeuteen vaatien sopimusrikkomuksen perusteella korvausta 151.317 mk. Kantajien mukaan talon rakentamisesta oli sovittu, että vakuutuksenottaja hoitaa hankkeen toteuttamisen siten, että huolehtii ja vastaa perustusten, kehikon,

ulkolaudoituksen ja katon tekemisestä hankkimiensa ammattitaitoisten rakennusmiesten avustuksella. Edelleen sovittiin, että vakuutuksenottaja veloittaa näin syntyneistä kustannuksista kantajia heidän osuutensa osalta. Kanteen mukaan rakennus oli asemapiirroksesta ja hallinnanjakosopimuksesta poiketen siirretty sijaitsemaan niin, että sitä oli käännetty noin 30° ja se oli sijoitettu siten, että vakuutuksenottajan hallintaan sovittu rakennuksen osa oli noin 7 – 8 metriä kantajien hallintaan sovitulla alueella. Rakennuksen kääntämisestä ja siirtämisestä on aiheutunut lisäkuluja ja tappiota heidän kiinteistöosuutensa arvon alentumisen johdosta. Lisäksi kantajat vaativat vakuutuksenottajalta korvausta virheellisen sokkelin kosteuseristyksen korjaamisesta aiheutuneista kustannuksista. Tältä osin kannetta perusteltiin sillä, että rakennustyöt olivat tapahtuneet vakuutuksenottajan johdolla.

Vakuutuksenottajan vastineen mukaan rakennus sijaitsee juuri sillä paikalla kuin asiasta sovittiin osapuolten kesken paikan päällä. Lisäksi vakuutuksenottaja kiisti, että hänen ja kantajien välillä olisi ollut minkäänlaista toimeksiantosuhdetta kantajien huoneiston rakentamisesta tai valvomisesta. Molemmat osapuolet olivat toimineet rakennuttajina ja samat rakennusmiehet olivat tehneet töitä molemmille osapuolille.

Vakuutuksenottaja ja hänen puolisonsa nostivat elokuussa 2000 T.N:ää ja K.N:ää vastaan velkomuskanteen vaatien näitä maksamaan osuutensa yhteisistä rakennuskuluista.

Vakuutuksenottaja hänen puolisonsa hakivat kyseisiin riita-asioihin oikeusturvaetua maatilavakuutukseen liittyvästä oikeusturvavakuutuksesta.

Vakuutusyhdistyksen päätös

Vakuutusyhdistys myönsi 28.2.2002 tekemällään päätöksellä oikeusturvaedun sopimusrikkomusta ja vahingonkorvausta koskevaan riita-asiaan.

Vakuutuksenottaja hänen puolisonsa nostaman velkomuskanteen osalta vakuutusyhdistys totesi 18.4.2002 annetussa päätöksessä, että molemmat em. asiat perustuvat samaan tapahtumaan sekä olosuhteeseen eli kyseistä rakennuspaikkaa koskevaan riitaan. Riidan perusteena on sama rakennusprojekti sekä siihen liittyvät erimielisyydet koskien toisaalta perusteettoman edun saamista sekä yhteisen rakennusprojektin kustannuksia. Vakuutusehtojen mukaan, kun vakuutetulla on useita riita-asioita, jotka perustuvat samaan tapahtumaan, olosuhteeseen, oikeustoimeen tai oikeudenloukkaukseen, kyseessä on yksi vakuutustapahtuma. Tämän vuoksi vakuutusyhdistys ei myöntänyt toista oikeusturvaetua velkomusta koskevaan riita-asiaan.

Lausuntopyyntö

Vakuutuksenottaja on tyytymätön vakuutusyhdistyksen päätökseen. Hän katsoo, että kysymyksessä ei ole sama tapahtuma, olosuhde, oikeustoimi eikä oikeudenloukkaus. Ensimmäinen haaste perustuu väitettyyn työ/toimeksiantosuhteeseen kantajien ja vakuutuksenottajan välille. Kantajien väitteen mukaan he olisivat tehneet asiasta suullisen sopimuksen vakuutuksenottajan kanssa. Vakuutuksenottajan on väitetty omavaltaisesti siirtäneen rakennuksen paikkaa, menetelleen rakentamissäänösten vastaisesti ja ollen ohjaamatta riittävästi työskentelyä rakennuspaikalla. Vakuutuksenottajan menettelystä on väitetty aiheutuneen vahinkoa.

Ensimmäisessä jutussa vastaajana on ollut vakuutuksenottaja. Toisessa jutussa on kantajana ollut myöskin hänen puolisonsa. Toinen juttu perustuu laskusaataviin, joilla ei ole mitään tekemistä väitetyn työ/toimeksiantosuhteen kanssa. Toinen juttu olisi voitu ajaa myöskin Kuopion käräjäoikeudessa, mutta kustannusten pienentämiseksi on haluttu yhdistää jutut. Toinen juttu on myös siinä

mielessä täysin erillinen asia, että vaatimus olisi voitu ajaa myös aivan eri aikaan kuin ensimmäinen juttu. Myös vaatimusten oikeusperusteet ovat erilaisia. Ensimmäisessä jutussa oikeusperusteena on väitetty talvella tehty suullinen sopimus kantajien ja vakuutuksenottajan välillä sekä sen perusteella mahdollisesti vahingonkorvauslaki, työsopimuslaki ja oikeustoimilaki. Toisessa jutussa oikeusperusteena on laskusaatavat, jotka voidaan kohdistaa erikseen molempiin rakentamisen osapuoliin. Myös kesällä tehty hallinnanjakosopimus määrittelee kustannusten kohdistamisen molemmille osapuolille.

Näin ollen asioilla ei ole keskenään mitään kytkentää, eivätkä ne siten millään tavoin perustu samaan tapahtumaan, olosuhteeseen, oikeustoimeen eikä oikeudenloukkaukseen. Rakennushanke ei sinällään muodosta samanlaista perustetta.

Vakuutuksenottaja on tyytymätön myöskin vakuutusyhdistyksen menettelyyn asiassa. Oikeusturvaa on haettu jo syyskuussa 1999. Yhdistys on tehnyt asiasta ensimmäisen päätöksen 2,5 vuotta myöhemmin. Päätös perusteetonta etua koskevan kanteen osalta annettiin vasta asiamiehen kirjeen johdosta. Ennen kirjetä vakuutusyhdistys oli suullisesti ilmoittanut korvaavansa riidoista aiheutuvat kustannukset. Asiamiehen toisestakaan kirjeestä huolimatta vakuutusyhdistys ei ole suostunut tekemään päätöstä vastakanteen osalta ennen kuin on saanut asiasta käräjäoikeuden tuomion. Vakuutusehtojen mukaan oikeusturvahakemus on käsiteltävä yhden kuukauden kuluessa ja siitä on annettava kirjallinen korvauspäätös. Vakuutusyhdistys ole myöskään toimittanut kirjallista selvitystä asian käsittelyn viipymisestä, vaikka sitä on pyydetty kirjallisesti jo kaksi kertaa.

Vakuutusyhdistyksen vastine

Vakuutusyhdistys toteaa vastineessaan, että vakuutuksenottaja on ilmoittanut puhelimesta maaliskuussa 2000, että ko. paritalon puolikas, jota he rakennuttavat, tulee vuokrakäyttöön. Vakuutuksenottaja kertoi puhelimesta, että he hakevat tälle paritalon puolikkaalle vuokrauskäytön vuoksi erillistä verotusta, irti maatilán verotuksesta, jolloin se ei ole liitännäiselinkeinotoimintaan verrattava käyttöä. Tämän perusteella vakuutusyhdistyksen edustaja on antanut vakuutuksenottajalle 23.3.2000 puhelimesta vastauksen, että oikeusturvaa ei myönnetä oikeusturvaehtojen kohdan 4.3 perusteella. Kyseisen ehtokohdan mukaan vakuutuksesta ei korvata vakuutetulle aiheutuvia kuluja asiassa, joka koskee vakuutetun omistamaa tai hallitsemaa kiinteistöä, asunto-osaketta tai vuokrahuoneistoa, ellei se ole vakuutetun vakinaiseen tai vapaa-ajan asumiseen taikka maatilatalouden tai siihen liittyvän liitännäiselinkeinon harjoittamiseen liittyvässä käytössä.

Tämän jälkeen asiasta ei kuulunut pitkään aikaan mitään eikä vakuutusyhdistykseen oltu asian johdosta yhteydessä. Vakuutusyhdistys ei lähettänyt vastausta vakuutuksenottajan asiamiehelle, koska häneltä ei oltu toimitettu valtakirjaa vakuutusyhdistykseen. Toinen oikeusturvailmoitus, joka koski velkomusasiaa, jäi odottamaan lisäselvityksiä, koska oikeusturvailmoitukseen ei ollut liitetty mitään asiaa valaisevia asiakirjoja.

Vakuutuksenottaja palasi oikeusturva-asiaan tammikuussa 2002 ja sanoi puhelimesta, että he eivät olleet saaneet erillisverotusta tätä paritalon vuokrausasiaa varten ja pyysi, että asia otettaisiin uudelleen käsiteltäväksi. Lisäksi hän ilmoitti, että toinen oikeusturvailmoitus voidaan unohtaa, koska vastapuoli on suorittanut melkein kaiken vakuutuksenottajan vaatimasta summasta. Vakuutusyhdistys myönsi 28.2.2002 oikeusturvaedun perusteettoman edun palautusta koskevaan kanteeseen. Toiseen asiaan ei myönnetty oikeusturvaa, koska se oli vastakanne perusteettoman edun palauttamista koskevaan kanteeseen eli samaa vakuutustapahtumaa sen kanssa.

Vakuutusyhdistys viittaa asiamiehen laskuun, joka tukee myös sitä, että kysymyksessä on yksi vakuutustapahtuma, koska siinä ei ole eritelty kahta eri oikeusturvatapahtumaa. Vakuutusyhdistys katsoo edelleen, että kyseessä ei ole kaksi eri vakuutustapahtumaa.

Vakuutuslautakunnan lausunto

Maatilavakuutukseen liittyvän oikeusturvavakuutuksen ehtojen kohdan 4.1 mukaan kysymyksessä on yksi vakuutustapahtuma silloin, kun vakuutetulla on useita riita-, rikos- ja hakemusasioita, jotka perustuvat samaan tapahtumaan, olosuhteeseen, oikeustoimeen tai oikeudenloukkaukseen.

Vakuutettu ja hänen puolisonsa ovat yhdessä toisen pariskunnan kanssa ostaneet vapaa-ajan tontin, jolle he rakensivat paritalon. Sittemmin toinen pariskunta nosti vakuutuksenottajaa vastaan sopimusrikkomukseen perustuvan perusteettoman edun palauttamista ja vahingonkorvausta koskevan kanteen. Kanteen mukaan paritalon rakennustyöt tapahtuivat vakuutuksenottajan johdolla ja hän oli rakennusvaiheessa muuttanut rakennuksen sijaintia niin, että kantajien osuuden arvo oli pienempi kuin mitä se olisi ollut, jos hanke olisi toteutettu sovitulla tavalla. Talon aseman muutoksesta aiheutui kantajille myös lisäkustannuksia. Lisäksi kanteen mukaan vakuutuksenottaja oli rakennuttanut talon sokkelin virheellisesti, mistä kantajille oli myös aiheutunut lisäkustannuksia. Vakuutuksenottaja ja hänen puolisonsa nostivat puolestaan toista pariskuntaa vastaan velkomuskanteen vaatien heitä maksamaan oman osuutensa rakentamiskustannuksista.

Koska molemmat riidat perustuvat samaan olosuhteeseen eli osapuolten yhteiseen talonrakentamishankkeeseen, kyseessä on vakuutusehtojen mukaisesti yksi vakuutustapahtuma. Tämän vuoksi lautakunta pitää vakuutusyhdistyksen korvauspäätöstä vakuutusehtojen mukaisena.

Vakuutuksenottaja on ollut tyytymätön myös siihen, että korvauspäätöksen saaminen oikeusturvasasiassa on kestänyt pitkään. Lautakunnan käytettävissä olevasta selvityksestä ilmenee, että vakuutuksenottaja on tehnyt vahinkoilmoitukset kyseisissä riita-asioissa 6.2.2000. Vakuutusyhdistyksen mukaan perusteettoman edun palauttamista koskevasta jutusta keskusteltiin vakuutuksenottajan kanssa puhelimitse maaliskuussa 2000 ja tällöin käydystä keskustelusta ilmeni, että kyseinen talohanke olisi sellainen, jota koskeviin riitoihin oikeusturvaetua ei rajoitusehdon vuoksi voitaisi myöntää. Tämä ilmoitettiin puhelimitse vakuutuksenottajalle 23.3.2000. Seuraavan kerran vakuutuksenottaja otti asiassa yhteyttä yhdistykseen 28.1.2002 tilanteen muututtua kyseisen rakennuksen osalta. Tämän jälkeen asiasta annettiin päätös 28.2.2002.

Toinen oikeusturvahakemus, joka koski velkomusta, jäi vakuutusyhdistyksen mukaan odottamaan lisäselvityksiä, koska hakemukseen ei ollut liitetty mitään asiakirjoja. Tältä osin vakuutusyhdistys antoi kirjallisen päätöksen 18.4.2002.

Vakuutusopimuslain mukaan vakuutuksenantajan on suoritettava vakuutustapahtumasta johtuva vakuutusopimuksen mukainen korvaus tai ilmoitettava, ettei korvausta suoriteta, joutuisasti ja viimeistään kuukauden kuluttua siitä, kun se on saanut asian ratkaisemiseksi tarvittavat asiakirjat ja tiedot. Vakuutusopimuslaissa tai sen esitöissä ei todeta, pitäisikö päätökset antaa kirjallisina. Lautakunnan käsityksen mukaan hyvä vakuutustapa kuitenkin edellyttää, että ainakin kielteiset päätökset annetaan kirjallisina. Myös vakuutusopimuslain 8 §:stä, joka koskee oikeusturvakeinoista tiedottamista, on pääteltävissä, että korvauspäätös tulisi antaa kirjallisesti.

Perusteettoman edun palauttamista koskevan riita-asian osalta suullinen päätös on annettu asianmukaisessa ajassa. Kun alun perin kielteiseen korvauspäätökseen johtaneet tiedot korjattiin tammi-

kuussa 2002, vakuutusyhdistys antoi asianmukaisessa ajassa myönteisen korvauspäätöksen. Tältä osin päätöksen ei voida todeta viivästyneen.

Velkomusasian osalta ratkaisu on vakuutusyhdistyksen mukaan jäänyt odottamaan lisäselvityksiä. Lautakunnan käytettävissä olevasta selvityksestä ei ilmene, onko ja koska vakuutusyhdistys pyytänyt vakuutuksenottajalta lisäselvityksiä ja onko niitä yhdistykselle toimitettu. Lautakunta toteaa, että mikäli ratkaisua ei vahinkoilmoituksen ja sen mukana toimitettujen liitteiden perusteella voida tehdä, vakuutuksenantajan tulisi ilmoittaa vakuutuksenottajalle mitä lisäselvityksiä tarvitaan. Koska lautakunnalla ei ole tarkempaa tietoa mahdollisista lisäselvityspyynnöistä, lautakunta ei tähän asiaan voi ottaa kantaa käytettävissään olevan selvityksen perusteella.

* * *

4.3 VKL 353/09, 1.3.2010 – Vastuuvakuutus. Kotivakuutus

Asia

Toiminnanharjoittajan vastuu. LVI-liikkeen vastuu. Asennusvirheestä johtunut vesivahinko.

Tapahtumatiedot

Lausunnonpyytäjät ostivat vuoden 2005 alussa 1940-luvulla rakennetun omakotitalon. He asensivat kodinhoitohuoneeseen uuden lämminvesivaraajan aiemman rikkoutuneen tilalle. Asennustyön suorittanut ja vakuutusyhtiö A:ssa vastuuvakuutettuna ollut LVI-urakoitsija oli asennustyön yhteydessä unohtanut asentaa lämminvesivaraajaan ylivuotoputken.

Kesällä 2008 todettiin, että lausunnonpyytäjien asunnossa oli betonilattia kastunut ja seinät olivat kosteita, koska lämminvesivaraajan ylivuotovedet olivat valuneet lattialle asennuksesta lähtien. Korvausta haettiin asennustyön suorittaneen LVI-urakoitsijan vastuuvakuutuksesta vakuutusyhtiöstä A sekä lausunnonpyytäjien kotivakuutuksesta vakuutusyhtiöstä B.

Vakuutusyhtiöiden päätökset

Vakuutusyhtiö A on evännyt korvauksen LVI-urakoitsijan vastuuvakuutuksesta. Yhtiö on korvauspäätöksessään 25.6.2009 todennut, että vahinko on todettu vasta 27.7.2008. Koska vakuutus on päättynyt yhtiössä A jo 2.5.2007, ei vahinkoa korvata vastuuvakuutuksesta.

Vakuutusyhtiö B on käsitellyt kolmea eri vesivahinkoa. Kahdesta ensimmäisestä eli kylmän käyttö-vesiputken liitosvuodosta alakerran makuuhuoneessa/keittiötilassa sekä käyttövesiputken liitosvuodosta alakerran makuuhuoneessa ja keittiötilassa yhtiö on maksanut korvauksia kotivakuutuksesta. Sitä vastoin yhtiö ei ole maksanut korvausta nyt puheena olevasta lämminvesivaraajan ylivuotoputken puuttumisesta aiheutuneista vesivahingoista.

Korvauspäätöksestä 22.9.2008 käy ilmi kahdesta ensimmäisestä muusta vesivuodosta maksetut korvaukset sekä vahingonkorvausta koskeva sopimus 3.9.2008, jossa osapuolet ovat sopineet siitä, mitä korvataan ja mitä ei korvata.

Lausuntopyyntö

Lausunnonpyytäjät ovat tyytymättömiä yhtiöiden päätöksiin. He toteavat vakuutusyhtiön A osalta, että kuluttajalla on oikeus vaatia korvausta vastuuvakuutuksen myöntäneeltä vakuutusyhtiöltä silloin, kun vakuutettu on asetettu konkurssiin tai on muutoin maksukyvytön. Vakuutuksenottajana oleva LVI-urakoitsija on maksukyvytön.

Asennusliikkeen vastuuvakuutus on päätynyt 2.5.2007. Ennalta arvaamatonta on se, että vastuuvakuutuskausi on päätynyt.

Kotivakuutuksen osalta lausunnonpyytäjät katsovat, että vahinko on ollut heidän kannaltaan äkillinen ja ennalta arvaamaton. Heillä on ollut oikeus luottaa asennusliikkeen ammattitaitoon ja liiketoiminnan jatkuvuuteen. Lausuntopyyntöä kysytään, ”eikö laaja kotivakuutus tarjoa kuluttajalle korvausta mahdollisen kotiin kohdistuvan asennustyöntekijän maksukyvyttömyyden johdosta?”

Vakuutusehdot ovat kohtuuttomat ja niitä on soviteltava kuluttajansuojalain 4 luvun 1 §:n nojalla. Maallikoilta ei voi vaatia ammattiasentajan työn tarkistamista ja ylivuotoputken puuttumisen huomaamista, kun sitä ei huomannut ammattitarkastajakaan.

Vakuutusyhtiö ei ole toimittanut perusteltua korvauspäätöstä. ”Vahingonkorvaussopimukseksi” otsikoidussa kirjelmässä on todettu, että varaajan ylivuotoputken puuttumisen takia syntyneitä vahinkoja ei korvata vakuutuksesta. Päätöksessä ei perustella näkemystä vahingon ennalta arvattavuudesta eikä viitata mihinkään vakuutusehtoon.

Vakuutusyhtiöiden vastineet

Yhtiö A on kiistänyt korvausvaatimuksen toistaen korvauspäätöksessään mainitsemansa sekä lisäten, että vaikka vakuutuksenottaja olisi asetettu konkurssiin tai olisi muutoin maksukyvytön, ei korvausta vakuutusyhtiöltä voi saada, koska vahingon toteamishetkellä ei ole ollut voimassa sellaista vakuutusta, josta vahinko voitaisiin korvata.

Yhtiö B on kiistänyt vaatimuksen. Nyt puheena oleva vuotovahinko on johtunut lämminvesivaraajan ylivuotoputken asentamatta jättämisestä. Rajoitusehtojen mukaan korvauspiirin ulkopuolelle on rajattu tapahtumat, jotka ovat aiheutuneet rakennukselle itselleen asennus- tai työvirheestä. Kyse ei ole äkillisestä ja ennalta arvaamattomasta vahinkotapahtumasta, vaan lämminvesivaraajan normaaliin toimintaan kuuluvasta ylivuotovesien valumisesta aiheutuneesta vahingosta. Kosteus on päässyt lattiarakenteeseen, kun määräysten ja ohjeiden mukaista ylivuotoputkea ei ole asennettu johtamaan varoventtiilistä tulevia vesiä viemäriin. Tällainen asennusvirheen aiheuttama vahinko ei ole vakuutuksesta korvattava ennalta arvaamaton tapahtuma, vaan tehdyn virheen aiheuttama luonnollinen seuraus.

Korvauspäätöksessä ei ole sinänsä esitetty yksityiskohtaisia perusteluja nyt puheena olevan vuotovahingon korvaamatta jättämisestä, mutta korvauksen epäämisen kirjalliset perustelut on toimitettu vakuutuksenottajan edustajalle sähköpostilla tämän pyynnöstä. Tältä osin vakuutusyhtiö on toiminut hyvän vakuutustavan mukaisesti. Kirjallinen epäävä korvauspäätös tarkempine perusteluineen lähetetään silloin, kun vakuutuksenottaja sellaisen haluaa.

Lautakunnan käytettävissä oleva selvitys

Lautakunnalla on ollut käytettävissään

- vakuutuskirja 20.11.2007
- kosteuskartoitusraportti 7.8.2008 (Cramo)
- korvaushakemus 23.9.2008 (yhtiö A)
- korvauspäätös 30.9.2008 (yhtiö A)
- vakuutusehdot (yhtiö A)
- päätös 22.9.2008 (yhtiö B)
- vahinkoselvityspöytäkirja 1.9.2008 (yhtiö B)
- vahingonkorvaussopimus 3.9.2008 (yhtiö B)
- korvauslaskelma 3.9.2008 (yhtiö B)
- sähköpostiviesti 28.5.2009 (yhtiö B)
- valokuva liitteineen
- Jäspi-vedenlämmittimet, asennus- ja käyttöohje
- Vakuutusehdot 1.6.2006 (yhtiö B)

Vakuutuslautakunnan lausunto

Vakuutusehdot

Yhtiön A sovellettavan sopimusehdon mukaan vakuutuksesta korvataan vakuutuskirjassa mainituksa toiminnassa toiselle aiheutunut henkilö- ja esinevahinko, joka todetaan vakuutuskauden aikana vakuutuksen voimassaoloalueella ja josta vakuutuksenottaja on voimassa olevan oikeuden mukaan korvausvastuussa.

Yhtiön B ehdon 4.1 mukaan vakuutus korvaa äkillisestä ja ennalta arvaamattomasta vahinkotapah- tumasta aiheutuneet suoranaiset esinevahingot.

Vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut rakennukselle tai irtaimistolle itselleen suunnittelu-, asennus-, käsittely-, käyttö-, toimitus- tai työvirheestä.

Ratkaisu

Yhtiö A

Asiassa on riidatonta, että nyt korvausvaatimuksen perusteena oleva vesivaurio on aiheutunut siitä, että vakuutuksenottajana olevan LVI-urakoitsijan lausunnonpyytäjien huoneistoon asentamasta lämminvesivaraajasta on asennusvirheen seurauksena puuttunut ylivuotoventtiili ja –putki. Edelleen riidatonta on, että vahinko on todettu 27.7.2008.

Asennustyön suorittaneen LVI-urakoitsijan vastuuvakuutus yhtiössä A on päättynyt 2.5.2007. Kos- ka vakuutus ei ole ollut voimassa vahingon sattuessa, ei korvausta vastuuvakuutuksesta tule makset- tavaksi. Sillä seikalla, että vakuutuksenottaja on mahdollisesti maksukyvytön, ei ole tässä yhteydes- sä merkitystä.

Lautakunta pitää vakuutusyhtiön A päätöstä asianmukaisena.

Yhtiö B

Vakuutusopimuslain 8 §:n mukaan ”korvaushakemuksen johdosta annettavasta tai muusta vakuu- tusta koskevasta päätöksestä on käytävä ilmi, jollei se ole olosuhteisiin nähden ilmeisen tarpeetonta, voidaanko ja millä tavalla asia saattaa tuomioistuimen, kuluttajavalituslautakunnan tai muun vas- taavan elimen käsiteltäväksi”. Tästä pakottavasta säännöksestä käy ilmi, että korvaushakemuksen

johdosta on annettava (korvaus)päätös. Hyvän korvaustoiminnan periaatteiden mukaan ”kielteinen päätös on perusteltava huolellisesti”.

Yhtiö B ei ole antanut vakuutussopimuslain 8 §:n eikä hyvän korvaustoiminnan periaatteiden edellyttämällä tavalla perusteltua kielteistä korvauspäätöstä siltä osin kuin lausunnonpyytäjien vaatimus lämminvesivaraajaan liittyvästä vuotovahingosta on hylätty. Pakottavan sääntelyn ja korvaustoiminnan periaatteiden mukaista ei ole, että hylkäävä ratkaisu perustellaan ainoastaan siinä tilanteessa, että korvausta hakeva itse ymmärtää pyytää päätökseensä perusteluja.

Esillä olevassa tapauksessa lausunnonpyytäjät ovat tehneet vakuutusyhtiön B kanssa 3.9.2008 päivätyn, mutta 6.9.2008 lausunnonpyytäjien allekirjoituksellaan vahvistaman sopimuksen korvausvastuun sisällöstä. Vakuutusyhtiö ei sinänsä lähtökohtaisesti saa vedota asiakirjan sopimusluonteisuuteen tai siihen, että lausunnonpyytäjät olisivat allekirjoituksellaan yhtiön ratkaisun hyväksyneet, jos ratkaisu ei ole vakuutusehtojen mukainen. Tämän vuoksi lautakunta arvioi, onko vakuutusyhtiön ratkaisu olla korvaamatta lämminvesivaraajaan liittyvää vuotovahinkoa kotivakuutuksen ehtojen mukainen.

Korvausvaatimuksen perusteena oleva vesivahinko on aiheutunut lämminvesivaraajan asennusvirheestä. Kyseessä on rajoitusehdossa korvausturvan piirin ulkopuolelle rajoitettu asennusvirheestä aiheutunut vahinko. Se ei siten kuulu kotivakuutuksen korvausturvan piiriin.

Kuluttajansuojalain 4 luvun 1 §:n mukaan, ”jos tässä laissa tarkoitetun sopimuksen ehto on kuluttajan kannalta kohtuuton tai sen soveltaminen johtaisi kohtuuttomuuteen, ehtoa voidaan sovitella tai jättää se huomioon ottamatta. Sopimuksen ehtona pidetään myös vastikkeen määrää koskevaa sitoumusta. Kohtuuttomuutta arvioitaessa otetaan huomioon sopimuksen koko sisältö, osapuolten asema, sopimusta tehtäessä vallinneet olot ja, jollei 2 §:stä muuta johdu, olojen muuttuminen sekä muut seikat”.

Kynnys pitää vakuutussopimukseen kirjattuja ja lausunnonpyytäjän tiedossa olleita rajoitusehtoja kohtuuttomina siinä merkityksessä kuin kuluttajansuojalain 4 luvun 1 §:ssä on säädetty, on pidettävä vakiintuneen ratkaisu- ja oikeuskäytännön perusteella hyvin korkealla. Lausuntopyyntönsä ei ole esitetty sellaisia erityisen painavia seikkoja, joiden perusteella voitaisiin katsoa, että puheena olevan asennusvirhettä koskeva tyypillisen ja tavanomaisen rajoitusehdon soveltaminen johtaisi lausunnonpyytäjän kannalta kohtuuttomaan lopputulokseen.

Lautakunta pitää myös vakuutusyhtiön B korvausratkaisun lopputulosta asianmukaisena.

* * *

4.4 VKL 843/07, 27.3.2008 – Kotivakuutus

Asia

Äkillinen ja ennalta arvaamaton tapahtuma. Sukeltajankellon vahingoittuminen. Rikkoutumisesta johtuva ruostuminen. Pelastamisvelvollisuus.

Tapahtumatiedot

Lausunnonpyytäjä on toukokuussa 2007 kaatunut rantakalliolla, jolloin hänen kätensä iskeytyi kallioon ja hänen Citizen Analog Aqualand -sukeltajankellonsa mineriittilasin reunaan tuli särö. Lausunnonpyytäjä kertoo heti tapahtuman jälkeen tarkastaneensa kellonsa ja todenneensa, ettei särö näytä menevän lasin läpi, minkä hän totesi myös upottamalla kellon veteen. Vahinkotapauksen jälkeen sukeltaessaan lausunnonpyytäjä kertoo tarkkailleen kelloaan ja todenneensa, ettei vuotoa ole ollut havaittavissa paineenalaisena sukellehtaessakaan. Kellotaulun ja lasin väliseen ilmatilaan ei vuotanut vettä eikä sukelluksen jälkeen kosteutta kondensoitunut lasin sisäpuolelle. Lausunnonpyytäjän mukaan mineriittilasista voi normaalilasia helpommin lohjeta pala ilman että halkeama menee lasin läpi.

Lausunnonpyytäjä oli jäänyt siihen käsitykseen, ettei lasin kerrottu vahingoittuminen estänyt kellon normaalia käyttämistä, joten hän käytti kelloa kymmenen sukelluksen aikana kesällä 2007. Tarkoituksena oli korjauttaa lasi maahantuoajalla pariston vaihdon yhteydessä syksyllä sukelluskauden päättyessä.

Lokakuussa 2007 kello lakkasi toimimasta. Lausunnonpyytäjä vei kellon paristonvaihtoon, josta se lähetettiin maahantuoajalle, joka ilmoitti kellokoneiston olevan niin ruostunut, ettei korjaaminen ole taloudellisesti kannattavaa. Tällöin lausunnonpyytäjälle selvisi, että halkeama olikin ulottunut kellon lasin läpi ja vettä oli johtunut rakenteita pitkin kellokoneistoon ilman, että vettä oli samalla päässyt kellotaulun ja lasin väliseen tilaan.

Lausunnonpyytäjä vaati korvaamaan vastaavan kellon jälleenhankintahinnan 450 eur.

Vakuutusyhtiön päätös

Lausunnonpyytäjä on toimittanut kyseisen kellon yhtiöön. Yhtiön mielestä kellon lasissa on selvästi silmin havaittava reikä. Maahantuoajalta saadun tiedon mukaan lasin vaihto sukelluskelloon maksaa 100 eur.

Yhtiö katsoo, että lasin rikkoutuminen kaatumisen seurauksena on äkillinen ja ennalta arvaamaton tapahtuma, mutta tästä aiheutuneen vahingon määrä (lasin korjauskulut 100 eur) jää alle vakuutuksen omavastuuosuuden 135 eur.

Kellon ruostuminen ei ole äkillistä ja ennalta arvaamatonta, koska kellon lasissa on selvästi havaittava reikä, josta vesi pääsee kellon sisälle, ja vakuutuksenottaja on uinut ja sukeltanut kello kädesään koko kesän ajan.

Lausuntopyyntö

Lausunnonpyytäjä vaatii kellon jälleenhankintahinnan 450 eur mukaista korvausta. Kello on toimitettu Vakuutuslautakunnalle. Lausunnonpyytäjä katsoo, että kellosta on havaittavissa, ettei sen lasissa ole vakuutusyhtiön väittämää silmin nähtävää eikä muutakaan reikää. Särön kohdasta ei ole mahdollista työntää läpi esim. nuppineulaa, eikä halkeamasta edelleenkään pääse vettä kellotaulun ja lasin väliseen tilaan upotuskokeessa.

Koska kellon lasissa ei ole yhtiön väittämää reikää, kellon ruostuminen ei ole voinut olla ennalta arvattavaa. Jos lasi olisi ollut yhtiön väittämällä tavalla rikki, kellon kanssa ei olisi voinut sukeltaa vaan se olisi täyttynyt vedellä ja lakannut toimimasta jo ensimmäisessä sukelluksessa. Tällöin kel-

lon vahingotkin olisivat jääneet pienemmiksi. Nyt vesi on päässyt johtumaan rakenteita pitkin kellon sisälle kelloa ruostuttamaan siten, ettei tätä ole voinut silmin havaita. Näissä oloissa kellon ruostuminen korjauskelvottomaksi on objektiivisesti arvioiden ennalta arvaamatonta ja äkillistäkin.

Korvauskäsittelijä on lausunnonpyytäjälle kertonut, että vakuutusyhtiöllä voi olla kielteiselle päätökselle useita perusteita, mutta yhtiö voi ja yleensä ilmoittaa päätöksessään vain keskeisen perusteensa. Korvauskäsittelijän mukaan muut perusteet voidaan tarvittaessa ilmoittaa myöhemmin. Lausunnonpyytäjä pitää tätä menettelyä epäasianmukaisena ja katsoo, että yhtiön on jo prosessiekonomisista syistä ilmoitettava kielteisessä päätöksessään kaikki päätöksen perusteena olevat seikat. Lausunnonpyytäjä katsoo, ettei vakuutusyhtiö tässä vaiheessa enää voi esittää uusia kieltäytymisperusteita.

Vakuutusyhtiön vastine

Päätökseksi otsikoidussa vastineessaan 31.1.2008 vakuutusyhtiö kertaa tapahtumasta saadut tiedot ja katsoo edelleen, että vakuutuksesta korvattavaa vahinkoa ovat vain lasin vaihtamiskustannukset, jotka jäävät alle omavastuuosuuden.

Vaikka silminnähettävää veden kondensoitumista tai vuotamista kellon sisään ei havaittu, vettä on kuitenkin päässyt kellon sisään koko kesän ajan. Koska kyseessä on omaisuus, jonka tärkeänä ominaisuutena on vedenpitävyys, vakuutuksenottajan olisi ollut aiheellista tarkastaa kellon kunto asian tuntijaliikkeessä heti vahingon satuttua. Se, että vakuutuksenottaja ei itse ole voinut havaita mahdollisia vaurioita kellon lasissa tai sen muissa osissa, on aiheuttanut lisävahinkoa kellolle suurentaen vahingon määrää. Lausunnonpyytäjä ei itsekään sulje pois sitä mahdollisuutta, että kellon sisälle olisi sittenkin mennyt vettä. Kello on saanut kosteutta hiljalleen eri sukelluskertojen aikana, mikä on aiheuttanut sen ruostumisen. Hitaasti tapahtuvat vahingot, kuten ruostuminen, eivät kuulu vakuutuksen korvauspiiriin. Tämän vuoksi kellon ruostumisesta aiheutunutta lisävahinkoa ei korvata.

Vakuutusyhtiö toteaa, että sen korvauspolitiikkaan kuuluu kertoa kielteisissä korvauspäätöksissään kaikki perustelut, jotka ratkaisuun ovat vaikuttaneet. Lausunnonpyytäjälle on kerrottu 19.11.2007 päivätyssä päätöksessä, ettei kellon ruostuminen ole aiheutunut äkillisestä ja ennalta arvaamattomasta vahinkotapahtumasta. Se, että kellon lasissa ei ole silminnähettävää reikää, josta vesi olisi kelloon päässyt, ei muuta korvauspäätöstä.

Vastineen lopussa on todettu, että tämä ratkaisu perustuu korvattavia vakuutustapahtumia määrittäviin ehtokohtiin 4.1 ja 4.5 sekä yleisten sopimusehtojen ns. pelastamisvelvollisuutta koskeviin määräyksiin.

Selvitykset

Lausunnonpyytäjän sukeltajankello on toimitettu Vakuutuslautakunnalle. Lautakunta toteaa, että kellon lasin reunassa klo 9 kohdalla on n. 3 mm x 10 mm kokoinen särö. Vaurion muodon perusteella särö sopii hyvin aiheutuneeksi esim. kallioon iskeytymisestä. Kuten lausunnonpyytäjä on kuvannut, lasissa ei ole silmin havaittavaa, nuppineulan mentävää tms. selvää reikää.

Vakuutuslautakunnan lausunto

Vakuutuslain 32 §:n mukaan vakuutustapahtuman sattuessa tai välittömästi uhatessa vakuutetun tulee kykyjensä mukaan huolehtia vahingon torjumisesta tai rajoittamisesta. Jos vahinko on ulkopuolisen aiheuttama, vakuutetun tulee ryhtyä tarpeellisiin toimiin vakuutuksenantajan oikeuden

säilyttämiseksi vahingon aiheuttajaa kohtaan. Vakuutetun tulee, mikäli mahdollista, noudattaa vakuutuksenantajan sanotussa tarkoituksessa antamia ohjeita.

Jos vakuutettu on tahallisesti tai huolimattomuudesta, jota ei voida pitää vähäisenä, laiminlyönyt 1 momentissa säädetyn velvollisuutensa, voidaan hänelle tulevaa korvausta alentaa tai se evätä.

Lain 34 §:n mukaan harkittaessa, onko korvausta tässä luvussa säädetyllä perusteella alennettava tai se evättävä, tulee ottaa huomioon, mikä merkitys seikalla, jota vakuutuksenottajan tai vakuutetun antama väärä tai puutteellinen tieto koskee, tai vahingonvaaraa lisänneellä muuttuneella olosuhteella taikka vakuutetun tai 33 §:ssä tarkoitetun henkilön toimenpiteellä tai laiminlyönnillä on ollut vahingon syntymiseen. Lisäksi tulee ottaa huomioon vakuutuksenottajan, vakuutetun tai 33 §:ssä tarkoitetun henkilön tahallisuus tai huolimattomuuden laatu sekä olosuhteet muutoin.

Tapaukseen sovellettavien kotivakuutuksen yleisten sopimusehtojen kohdassa 6.2 on lain 32 ja 34 §:ää vastaavat määräykset.

Tapaukseen sovellettavien kotivakuutusehtojen kohdan 4.1 mukaan laaja turva korvaa äkillisestä ja ennalta arvaamattomasta vahinkotapahtumasta aiheutuneet suoranaiset esinevahingot.

Ehtojen kohdan 4.5 mukaan vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut rakennukselle tai irtaimelle omaisuudelle itselleen hitaasti tapahtuvasta ilmiöstä, kuten syöpymisestä tai pilaantumisesta.

Vahinko

Esitetyn selvityksen perusteella vakuutuksen kohteena olevan sukeltajankellon lasi on äkillisesti ja ennalta arvaamattomasti vaurioitunut lausunnonpyytäjän liukastuttua ja lyötyä kätensä rantakallioon. Lasi on säröytynyt siten, että siitä selvityksen mukaan ei ole aiheutunut silminnäkävää kellon vuotamista veteen upotettaessa tai sukeltaessa, eikä sukelluksen jälkeen kellolasissa ollut kondensoitumista.

Kesän sukelluskauden jälkeen on kuitenkin voitu todeta kellokoneiston ruostuneen, minkä perusteella on käynyt ilmeiseksi, että särön kautta oli kesän mittaan päässyt vettä kellon sisälle. Selvityksen mukaan kello on nyt siinä kunnossa, ettei sen korjaaminen ole taloudellisesti kannattavaa.

Korvattavan vakuutustapahtuman sattuminen

Vakuutusyhtiö on korvauspäätöksessään 19.11.2007 katsonut, ettei kyseessä ole ruostumisen osalta ehtokohdan 4.1 mukaan korvattava vahinko. Kun tapauksessa kuitenkin on selvitetty, että ruostuminen johtuu lasin rikkoutumisen aiheuttamasta epätiivyydestä, eikä toisaalta kellon vuotaminen selvityksen mukaan ole ollut silmin havaittavissa veteen upotettaessa tai kesän 2007 sukellusten aikana, lautakunta katsoo kellon vaurioitumisen kokonaisuudessaan johtuvan lasin äkillisestä ja ennalta arvaamattomasta rikkoutumisesta. Lautakunta katsoo, ettei vakuutusyhtiö voi kieltäytyä kellon korvaamisesta jälleenhankinta-arvostaan ehtojen kohtien 4.1 ja 4.5 perusteella.

Pelastamisvelvollisuuden laiminlyönti

Vastineessaan 31.1.2008 vakuutusyhtiö on lisäksi viitannut pelastamisvelvollisuutta koskeviin ehtoihin, joita korvauspäätöksessä 19.11.2007 ei ole käsitelty. Lausunnonpyytäjä on katsonut, että kaikki kielteisen päätöksen perusteet tulee esittää heti korvauspäätöksessä.

Vakuutuslautakunta toteaa, että hyvää vakuutustapaa korvauskäsittelyssä kuvaavat Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton hallituksen 16.6.1998 hyväksymät vakuutusyhtiöiden korvaustoiminnan

periaatteet. Niissä todetaan mm., että ”Korvauspäätöksessä ilmaistaan selvästi, mistä osista korvaus koostuu. Jos päätös on kielteinen tai muuten poikkeaa korvaushakemuksesta, päätös perustellaan huolellisesti. Jos korvaus evätään usealla eri perusteella, kaikki tiedossa olevat epäysperusteet esitetään yhdellä kertaa.”.

Lautakunta toteaa, että sinänsä vielä vastineessa tai muuten muutoksenhakuvaiheessa voi olla hyvän tavan mukaista vedota uusiin epäys- tai alentamisperusteisiin, jos kyse on esim. siitä, että lausuntopyyntö tai muuten alkuperäisen korvauspäätöksen jälkeen on ilmennyt uusia asian ratkaisuun vaikuttavia tosiseikkoja.

Vakuutuslautakunta katsoo, ettei yhtiö vastineessaan 31.1.2008 ole selvästi vedonnut pelastamisvelvollisuuden laiminlyöntiin korvauksen epäämisperusteena. Lisäksi yhtiö on vastineessaan todennut korvauspolitiikkansa olevan yllä kuvatun hyvän tavan mukainen, eli että kaikki kielteisen ratkaisun perusteet ilmoitetaan heti korvauspäätöksessä eikä vasta muutoksenhakuvaiheessa. Lautakunta katsoo, että yhtiön vastine 31.1.2008 jättää kokonaisuutena epäselväksi, perustaako yhtiö ratkaisunsa nyt muuhunkin kuin ehtojen kohtien 4.1 ja 4.5 mukaiseen perusteeseen.

Lautakunta toteaa joka tapauksessa pelastamisvelvollisuuden osalta, että selvityksen mukaan lausunnonpyytjä on vahingon jälkeen pyrkinyt varmistumaan kellonsa kunnosta upottamalla se veteen ja seuraamalla sen toimintaa sukellustilanteessa. Hän ei ole tällöin todennut kellossa epätiiveyttä, toimintahäiriöitä tms.. Näissä oloissa hänen viakseen on lautakunnan tulkinnan mukaan jäänyt korkeintaan vähäinen huolimattomuus, jolloin vakuutuskorvaus on lain 32 §:n ja yleisten sopimusehtojen kohdan 6.2 perusteella maksettava täysimääräisenä.

Näillä perusteella Vakuutuslautakunta suosittelee, että vakuutusyhtiö korvaa lausunnonpyytäjän sukeltajankellon jälleenhankinta-arvostaan vakuutusehtojen mukaisesti.

5 Vakuutuksen irtisanominen

5.1 VKL 207/98, 18.12.1998 – Yksityistapaturmavakuutus

Asia

Vakuutusyhtiön oikeus irtisanoa yksityistapaturmavakuutus vakuutuskauden vaihteessa

Tapahtumatiedot

Vakuutetulla (syntynyt 28.7.1929) oli ollut vakuutusyhtiössä useiden vuosien ajan yksityistapaturmavakuutus. Vakuutus oli kausittain jatkuva ja sen vakuutusmaksukausi oli vuosittain 1.4.–31.3. välinen aika. Vakuutusturvana kaudella 1.4.1997–31.3.1998 oli kuolemantapauskorvaus 81.000 mk, invaliditeettikorvaus 162.000 mk, sopeutumiskorvaus 81.000 mk ja tapaturmasta aiheutuvien hoitokulujen vakuutusmääränä 24.520 mk.

Vakuutettu sai vakuutusyhtiöltä 17.2.1998 päivätyn irtisanomisilmoituksen, jossa yhtiö ilmoitti vakuutetulla olevan vakuutuksen poistumisesta yhtiön tuotevalikoimasta, minkä vuoksi vakuutusyhtiö irtisanoi vakuutuksen päättyväksi vakuutuskauden lopusta 31.3.1998. Yhtiö ilmoitti irtisanomisen perustuvan vakuutusehtojen kohtaan 6.10.5, jonka mukaan vakuutusyhtiöllä on oikeus irtisanoa vakuutus päättymään seuraavana vuosieräpäivänä. Vakuutusyhtiö tarjosi päättyvän vakuutuksen tilalle uutta tapaturmavakuutusta, joka lähinnä vastaisi päättyvää vakuutusta. Siinä vamman hoitokulujen vakuutusmäärä oli 50.000 markkaa, korvaus pysyvästä haitasta 100.000 markkaa ja kuolemantapauskorvaus 20.000 markkaa. Vakuutusmaksut määräytyvät vakuutuksen tekohetken iän mukaan ja nousevat iän perusteella. Vakuutus päättyy kokonaisuudessaan sen vakuutuskauden lopussa, jonka aikana vakuutettu on täyttänyt 75 vuotta. Vakuutusyhtiö ilmoitti tarjouksen olevan voimassa 31.3.1998 asti.

Lausuntopyyntö

Vakuutettu pyytää lautakunnan lausuntoa siitä, onko hänellä oikeus jatkaa noin 30 vuotta sitten ottamaansa yksityistapaturmavakuutusta. Hänen eläkkeelle siirtymisensä jälkeen vakuutus muutettiin ympärivuorokautiseksi. Tilalle on tarjottu huomattavasti huonompaa vakuutusta. Vakuutetun miehestä vakuutusyhtiön on huolehdittava hänen entisestä vakuutusturvastaan vakuutuksen loppumiseen saakka (kunnes hän täyttää 75 vuotta), vaikka uusia vakuutuksia ei enää myönnetä.

Vakuutusyhtiön vastine

Vakuutus on irtisanottu päättymään vuosieräpäivästä ja vakuutetulle on tarjottu lähinnä vastaavaa vakuutusta. Vakuutukseen on sovellettu vakuutusehtoja 1.7.1995, joiden kohdan 6.10.5 mukaan yhtiöllä on oikeus irtisanoa vakuutus päättymään seuraavana vuosieräpäivänä. Kirjallinen irtisanomisilmoitus on lähetettävä tällöin viimeistään kuukautta ennen vuosieräpäivää.

Vakuutusyhtiössä tehdään mittavia tuoterationointitoimenpiteitä, joihin oleellisesti liittyy tuotevalikoiman yhdenmukaistaminen ja karsiminen. Toimenpiteet kohdistuvat useisiin eri vakuutuslajeihin ja myös henkilövakuutuksiin. Vakuutetulla olleen vakuutuksen kantaa hoidetaan vanhalla järjestelmällä, johon ei tehdä vuoden 2000 vaatimia järjestelmätöitä ja näin ollen järjestelmän käyttö tullaan lopettamaan vuoden 1999 aikana.

Näistä syistä johtuen vakuutus tulee poistumaan kokonaan tuotevalikoimasta. Osa voimassa olevista vakuutuksista konvertoidaan muihin vakuutustuotteisiin, osa taas irtisanotaan ja tarjotaan lähinnä vastaavaa uutta tuotetta. Uuden vakuutuksen tekeminen ei tässä tilanteessa edellytä asiakkaalta terveys selvityksen täyttämistä. Kyseessä ei siis ole vain yksittäistä vakuutettua vaan suurta joukkoa koskeva toimenpide eikä irtisanomisia tehdä huonon vahinkokehityksen tai vakuutettujen terveydentilan perusteella. Vuosieräpäivittäin irtisanotaan kaikki sellaiset vastaavat vakuutukset, joissa vakuutettu on 68–75 -vuotias ja tarjotaan tilalle lähinnä vastaavaa tuotetta. Näitä vakuutuksia on noin 2.400 kappaletta. Myös vakuutetun vakuutus kuuluu tähän joukkoon. Vakuutuksessa vuosieräpäivä on 1.4. Hänelle on lähetetty kirjallinen irtisanomisilmoitus 17.2.1998, johon on liitetty tarjous lähinnä vastaavasta tuotteesta. Vakuutusmäärät eroavat siksi, että uudessa vakuutuksessa mahdolliset vakuutusturvat on ”paketoitu” eli asiakkaan on mahdollista valita vain tiettyjä erisuuruisista vakuutusturvista koostuvia turvakokonaisuuksia.

Vakuutusyhtiö katsoo toimineensa vakuutusehtojen mukaisesti irtisanoessaan vakuutuksen. Lisäksi on tarjottu uutta vastaavaa tuotetta, joka voimaan saatetaan ilman uutta terveys selvitystä, mikäli asiakas hyväksyy tarjouksen. Toimenpide on koskenut myös useita muita vakuutettuja eikä irtisanomisia ole tehty huonon vahinkokehityksen tai vakuutettujen terveydentilan perusteella.

Vakuutuslautakunnan lausunto

Asiakirjojen perusteella vakuutetun täysajan yksityistapaturmavakuutuksen vakuutusmaksukausi on ollut yhden vuoden pituinen ja kausi on vaihtunut vuosittain 1.4. Vakuutukseen sovellettavien yleisten sopimusehtojen kohdassa 6.9 vakuutusyhtiö on varannut itselleen oikeuden muuttaa vakuutusehtoja vakuutussopimuslain 20 §:ssä tarkoitetulla tavalla. Näin ollen 1.7.1995 voimaan tulleen vakuutussopimuslain voimaantulosäännösten 82 §:n 3 kohdan perusteella vakuutuksen irtisanomista on arvioitava mainitun lain perusteella.

Vakuutussopimuslain 17 §:n 1 momentin mukaan vakuutuksenantaja ei saa irtisanoa henkilövakuutusta muissa kuin tässä pykälässä ja 25, 27 ja 39 §:ssä säädettyissä tapauksissa. 2 momentin mukaan sellaisen tapaturmavakuutuksen ja sairausvakuutuksen ehdoissa, jonka vakuutusmaksu on sovittu suoritettavaksi säännöllisin väliajoin (*vakuutusmaksukausi*), voidaan määrätä, että vakuutuksenantajalla on oikeus irtisanoa vakuutus päättyväksi vakuutusmaksukauden lopussa. Jos vakuutusmaksukaudesta ei ole sovittu, vakuutuksenantajalla on vastaavasti oikeus irtisanoa vakuutus päättyväksi kalenterivuoden lopussa. Vakuutusta ei kuitenkaan saa irtisanoa sen vuoksi, että vakuutetun terveydentila on vakuutuksen ottamisen jälkeen huonontunut, eikä sen vuoksi, että vakuutustapahtuma on sattunut. Irtisanomista koskeva ilmoitus on 3 momentin mukaan lähetettävä vakuutuksenottajalle viimeistään kuukautta ennen vakuutusmaksukauden päättymistä tai, jos vakuutusmaksukaudesta ei ole sovittu, viimeistään kuukautta ennen kalenterivuoden päättymistä.

Vakuutuksessa irtisanomisen aikaan noudatettujen 1.7.1995 alkaen voimassa olleiden yleisten sopimusehtojen kohdan 6.2.3 mukaan jatkuva vakuutus on ensimmäisen vakuutuskauden päätyttyä voimassa sovitun vakuutuskauden kerrallaan, jollei vakuutuksenottaja tai vakuutusyhtiö irtisano sopimusta. Määräaikainen vakuutus tai sen osa päättyy sovitun vakuutuskauden lopussa. Vakuutus sopimus voi päättyä myös muista jäljempänä kohdissa 6.3.2 ja 6.10 mainituista syistä.

Ensin mainittu sopimusehtojen kohta koskee vakuutusmaksun viivästymistä. Kohdan 6.10.5 mukaan vakuutusyhtiöllä on oikeus irtisanoa vakuutus päättymään seuraavana vuosieräpäivänä. Kirjallinen irtisanomisilmoitus lähetetään viimeistään kuukautta ennen vuosieräpäivää.

Lautakunta toteaa, että käytettävissä olevien asiakirjojen perusteella vakuutetun yksityistapaturma-vakuutus on ollut ns. jatkuva vakuutus, jonka vakuutusmaksukausi on ollut yhden vuoden pituinen ja kausi on vaihtunut vuosittain 1.4. Vakuutusehdoissa vakuutusyhtiö on varannut itselleen oikeuden irtisanoa vakuutus päättymään vuosieräpäivästä. Vastaava määräys vakuutussopimuksessa on ollut esimerkiksi jo siihen vuodesta 1987 sovelletuissa vakuutusehdoissa. Selostetun perusteella kyseessä on ollut vakuutussopimuslain 17§ 2 momentin mukainen tapaturmavakuutus, jonka vakuutuksenantaja lain mukaan saa irtisanoa päättymään vakuutuskauden lopussa.

Vakuutusyhtiö on ilmoittanut irtisanomisen syyksi mm. sen, että yhtiö poistaa kyseisen vakuutuksen kokonaan tuotevalikoimastaan ja että irtisanominen koskee kaikkia tämän tyyppisiä yhtiön myöntämiä vakuutuksia. Vakuutusyhtiö on kiistänyt, että irtisanomisen syynä olisi ollut vahinkotapahtuman sattuminen tai vakuutetun terveydentilan heikentyminen. Tällaista vakuutussopimuslain 17 § 2 momentissa kiellettyä irtisanomisperustetta ei ilmene lautakunnalle toimitetuista asiakirjoista. Muulla perusteella tämän tyyppisen vakuutuksen irtisanominen on vakuutussopimuslain ja sitä koskevan hallituksen esityksen mukaan sallittua.

Vakuutusyhtiö on ilmoittanut irtisanomisesta 17.2.1998 päivätyllä kirjeellä vakuutussopimuslain 17 §:n 3 momentissa ja vakuutusehdoissa mainitussa määräajassa. Lautakunnan käytettävissä olevista asiakirjatiedoista ei myöskään ilmene, että vakuutusyhtiö olisi irtisanoessaan vakuutuksen menettänyt hyvän vakuutustavan vastaisesti, ja vakuutusyhtiö on myös tarjonnut vakuutetulle uutta vakuutusta. Selostamallaan perusteilla lautakunta katsoo, että vakuutusyhtiöllä on ollut oikeus vakuutuksen irtisanomiseen.

* * *

5.2 VKL 235/06, 8.2.2007 – Yksityistapaturmavakuutus. Matkustajavakuutus

Asia

Vakuutuksen irtisanominen. Vakuutuksenantajan oikeus irtisanoa henkilövakuutus vakuutusmaksukauden vaihteessa

Tapahtumatiedot

Vakuutusyhtiö irtisanoi 31.3.2006 päivätyllä ilmoituksella lausunnonpyytäjien yksityistapaturma- ja matkustajavakuutukset päättymään kuluva vakuutuskauden lopussa 31.5.2006. Vakuutusyhtiö totesi ilmoituksessa uudistavansa vakuutuksiaan ja niiden hoitojärjestelmän. Osana tuoteuudistusta irtisanoitiin myynnistä jo poistuneet vakuutuskannat. Vakuutusyhtiö vetosi vakuutusten yleisten sopimusehtojen kohtaan 14.5. Päättävien vakuutusten tilalle vakuutusyhtiö tarjosi uutta henkilövakuutusta ja matkustajavakuutusta.

Lausuntopyyntö

Lausunnonpyytäjien mukaan perheen vapaa-ajan tapaturma- ja matkustajavakuutus on ollut voimassa vuodesta 1991 alkaen. Se on siirtynyt vuonna 2001 nykyiseen vakuutusyhtiöön. Vakuutusyhtiö on perustellut irtisanomista jo myynnistä poistuneella vakuutuskannalla ja vedonnut yleisiin sopimusehtoihinsa. Yhtiö on tarjonnut uutta henkilö- ja matkavakuutusta. Uutta vakuutusehdotusta ei

voi hyväksyä, koska tuote on aikaisempaa huomattavasti heikompi ja hinta nousee 50 % (nykyisin 110,24 euroa, uusi hinta 215,67 euroa).

Lausunnonpyytäjät selostavat tarjotun uuden vakuutuksen heikennyksiä entiseen verrattuna. He eivät halua vaihtaa huomattavasti heikompaan tuotteeseen. He eivät ole rikkoneet vakuutus sopimuksen ehtoja, ovat vanhoja asiakkaita ja haluavat entisen vakuutuksen säilyvän. Siksi he pyytävät lausuntoa siitä, onko irtisanominen oikeutettu ja ovatko vakuutusten sopimusehdot 2005 ja 2006 vakuutus sopimuslain mukaiset. Voiko vakuutusyhtiö tehdä vakuutusehtoihin näin suuria muutoksia vaikuttaen vakuutusturvan keskeiseen sisältöön?

Vakuutus sopimuslain (543/94) 17 § 1 momentissa mainittuja 25, 27 ja 39 §:ää ei ole rikottu. 17 § 2 momentin mukaan vakuutusta ei saa irtisanoa sen vuoksi, että vakuutetun terveydentila on vakuutuksen ottamisen jälkeen huonontunut, eikä sen vuoksi, että vakuutustapahtuma on sattunut. Toiselle puolisoista vakuutus on joutunut korvaamaan tapaturmia esim. 1998 käsitapaturman ja vatsarevähitymän johdosta sekä 2002 nilkkatapaturman johdosta. Täten hänen terveydentilansa on vakuutuksen ottamisen jälkeen heikentynyt. Tapaturmien johdosta hän ei tule saamaan mistään vakuutusta ilman rajoituksia. Samassa momentissa puhutaan tapaturma ja sairausvakuutuksen irtisanomisesta, mutta koskeeko se myös matkustajavakuutusta?

Lausunnonpyytäjät viittaavat vielä siihen, että yleisten sopimusehtojen 1.1.2005 kohdassa 4 kerrotaan vakuutuksen lakkaamisen perusteet vakuutusyhtiön ilmoituksesta. Niiden perustella vakuutusta ei voisi sanoa irti.

Vakuutusyhtiön vastine

Tapauksessa on kyse vakuutuksenantajan oikeudesta irtisanoa henkilövakuutus. Vakuutusyhtiö katsoo irtisanoneensa lausunnonpyytäjien vakuutusturvat lain säännösten, voimassaolevien ehtojen ja hyvän vakuutustavan mukaisesti.

Vakuutus sopimuslain 17 §:n mukaan sellaisen tapaturmavakuutuksen ja sairausvakuutuksen ehdoissa, jonka vakuutusmaksu on sovittu suoritettavaksi säännöllisin väliajoin (vakuutusmaksukausi), voidaan määrätä, että vakuutuksenantajalla on oikeus irtisanoa vakuutus päättyväksi vakuutusmaksukauden lopussa. Vakuutusta ei kuitenkaan saa irtisanoa sen vuoksi, että vakuutetun terveydentila on vakuutuksen ottamisen jälkeen huonontunut, eikä sen vuoksi, että vakuutustapahtuma on sattunut. Muilla perusteilla irtisanominen on sallittua. Hallituksen esityksessä on edelleen mainittu, että irtisanomisperuste ei kuitenkaan saa olla hyvän vakuutustavan vastainen.

Tapaukseen sovellettavien yleisten sopimusehtojen mukaan (kohta 4 ”Vakuutus sopimuksen lakkaaminen”) vakuutusyhtiöllä on oikeus irtisanoa vakuutusturva päättyväksi vakuutuskauden lopussa. Ehtojen (kohta 5 ”Sopimus- ja vakuutusehtojen tai maksuperusteiden muuttaminen, vakuutuskauden vaihtuessa – irtisanomismenettelyllä”) mukaan, jos vakuutusyhtiö muuttaa vakuutus sopimuksen ehtoja tai maksuja muilla kuin jäljempänä kohdassa ”Vakuutuskauden vaihtuessa - ilmoitusmenettelyllä” esitetyillä perusteilla tai poistaa vakuutuksesta voimakkaasti markkinoitua etua, tulee vakuutusyhtiön sanoa irti vakuutus sopimus päättymään vakuutuskauden lopussa.

Lausunnonpyytäjillä on ollut vakuutus sopimus, jossa vuosieräpäivä on ollut 1.6. Irtisanomiskirjeellä 31.3.2006 on irtisanottu sopimuksen tapaturmavakuutus päättyväksi vakuutuskauden 31.5.2006 loppuun ja matkustajavakuutus päättyväksi 31.5.2006 loppuun. Irtisanomisen yhteydessä on tarjottu uutta tuotetta ilman terveys selvitystä. Irtisanomisen syynä on ollut yhtiön tekemä mainittuihin va-

kuutusturviin kohdistuva tuoterationalisointi. Mainitut vakuutukset poistuvat tuotevalikoimasta. Irtisanomiset kohdistuvat koko tuotekantaan ei ainoastaan yksittäiseen asiakkaaseen.

Vakuutusyhtiö toteaa, että sillä on muun muassa useiden fuusioiden johdosta paljon erityyppisiä henkilövakuutustuotteita, joiden käsittely järjestelmissä halutaan yhdenmukaistaa. Muun muassa tästä syystä ja tuoteryhmän kannattavuussyistä tuotteita on uudistettu. Henkilövakuutusten kokonaisuudistuksen vuoksi uuden tuotteen sisältö, vakuutusmaksuperusteet ja vakuutusehdot tulevat muuttumaan oleellisesti, minkä johdosta ehtojen mukaisesti kaikki tämän tyyppiset vakuutukset joudutaan irtisanomaan. Irtisanominen tulee koskemaan matkustajaturvia ja tapaturmavakuutuksen hoitokuluja, pysyvän haitan ja kuoleman varalta olevia turvia sekä mahdollisia päivärahaturvaa. Vakuutusturvien irtisanomista ei ole tehty asiakkaan huonon vahinkokehityksen tai vakuutettujen terveydentilan vuoksi.

Vakuutuslautakunnan lausunto

Sovellettavat lainkohdat ja vakuutusehdot

Vakuutussopimuslain 17 §:n 1 momentin mukaan vakuutuksenantaja ei saa irtisanoa henkilövakuutusta muissa kuin tässä pykälässä ja 25, 27 ja 39 §:ssä säädetyissä tapauksissa.

17 §:n 2 momentin mukaan sellaisen tapaturmavakuutuksen ja sairausvakuutuksen ehdoissa, jonka vakuutusmaksu on sovittu suoritettavaksi säännöllisin väliajoin (vakuutusmaksukausi), voidaan määrätä, että vakuutuksenantajalla on oikeus irtisanoa vakuutus päättyväksi vakuutusmaksukauden lopussa. Jos vakuutusmaksukaudesta ei ole sovittu, vakuutuksenantajalla on vastaavasti oikeus irtisanoa vakuutus päättyväksi kalenterivuoden lopussa. Vakuutusta ei kuitenkaan saa irtisanoa sen vuoksi, että vakuutetun terveydentila on vakuutuksen ottamisen jälkeen huonontunut, eikä sen vuoksi, että vakuutustapahtuma on sattunut.

Irtisanomista koskeva ilmoitus on 17 §:n 3 momentin mukaan lähetettävä vakuutuksenottajalle viimeistään kuukautta ennen vakuutusmaksukauden päättymistä tai, jos vakuutusmaksukaudesta ei ole sovittu, viimeistään kuukautta ennen kalenterivuoden päättymistä.

Lausunnonpyytäjien tapaturma- ja matkustajavakuutuksiin 31.5.2006 päättyneellä vakuutuskaudella sovellettujen 1.1.2005 alkaen voimassa olleiden yleisten sopimusehtojen nro 001 kohdan 4 ”Vakuutussopimuksen lakkaaminen” viimeisen kappaleen mukaan vakuutusyhtiöllä on oikeus irtisanoa vakuutusturva päättyväksi vakuutuskauden lopussa. Kirjallinen irtisanomisilmoitus lähetetään viimeistään kuukautta ennen vakuutuskauden päättymistä.

Vakuutussopimuksen irtisanomista on käsitelty myös yleisten sopimusehtojen sopimus- ja vakuutusehtojen tai maksuperusteiden muuttamista koskevassa kohdassa 5. Sen alakohdassa, ”Vakuutuskauden vaihtuessa – irtisanomismenettelyllä”, todetaan, että jos vakuutusyhtiö muuttaa vakuutussopimuksen ehtoja tai maksuja muilla kuin jäljempänä kohdassa ”Vakuutuskauden vaihtuessa - ilmoitusmenettelyllä” esitetyillä perusteilla tai poistaa vakuutuksesta voimakkaasti markkinoitua etua, tulee vakuutusyhtiön sanoa irti vakuutussopimus päättyään vakuutuskauden lopussa.

Asian arviointi

Vakuutusyhtiö on irtisanonut lausunnonpyytäjien yksityistapaturma- ja matkustajavakuutukset. Lautakunta toteaa, että matkustajavakuutus on erityisesti matkoilla voimassa olevaksi määritelty henkilövakuutusyhdistelmä, joka sisältää sekä tapaturma- että sairausvakuutusturvan. Siten lausunnonpyytäjien vakuutukset ovat olleet vakuutussopimuslain 17 §:n 2 momentin mukaisia vakuutusmaksukausittain jatkuvia vakuutuksia. Lain mukaan vakuutuksenantaja saa irtisanoa tällaisen va-

kuutuksen päättymään vakuutusmaksukauden lopussa, mikäli tästä on otettu määräys vakuutusso-
pimuksen ehtoihin. Vakuutusyhtiö on ottanut sanotun määräyksen vakuutuksiin sovellettavien
yleisten vakuutusehtojen kohtaan 4.

Näin ollen vakuutusyhtiöllä on ollut vakuutusso-
pimuslain ja vakuutusehtojen mukaan oikeus va-
kuutusten irtisanomiseen. Lain mukaan irtisanomista koskeva ilmoitus on lähetettävä vakuutuk-
senottajalle viimeistään kuukautta ennen vakuutusmaksukauden päättymistä, kuten nyt on asiakirjo-
jen mukaan tapahtunut.

Vakuutusso-
pimuslaki ei edellytä, että vakuutuksenantaja tällaisessa tapauksessa perustele vakuu-
tuksen irtisanomisen. Vakuutusta ei kuitenkaan saa irtisanoa vakuutetun terveydentilan heikentymi-
sen tai vakuutustapahtuman sattumisen vuoksi. Vakuutusso-
pimuslakia koskevan hallituksen esityk-
sen (HE 114/1993 vp) mukaan irtisanomisperuste ei myöskään saa olla hyvän vakuutustavan vas-
tainen.

Lautakunnan käytettävissä olevien asiakirjojen mukaan vakuutuksen irtisanomisen syynä ei ole ol-
lut vakuutusso-
pimuslain 17 §:n 2 momentissa mainittu kielletty peruste. Vakuutusyhtiö ei ole käy-
tettävissä olevien asiakirjatietojen perusteella irtisanonut vakuutuksia sen vuoksi, että toiselle lau-
sunnonpyytäjistä on sattunut lausuntopyynnössä mainitut tapaturmat, vaan siksi, että vakuutusyhtiö
on ilmoittanut tuote- ja järjestelmäuudistuksensa vuoksi irtisanovansa koko kyseisten vakuutusten
vakuutuskannan. Tällaisessa tilanteessa laki sallii jatkuvan tapaturma- ja sairausvakuutuksen irtisa-
nomisen. Vakuutusyhtiö on lisäksi ilmoittanut tarjonneensa lausunnonpyytäjille mahdollisuutta saa-
da uudet henkilövakuutukset ilman uutta terveys selvitystä.

Selostamallaan perusteilla lautakunta katsoo vakuutusyhtiön menetelleen asiassa vakuutusso-
pimus-
lain ja vakuutusehtojen mukaisesti.

* * *

5.3 VKL 143/00, 21.6.2000 – Kotivakuutus. Matkustajavakuutus

Asia

Vakuutusten irtisanominen.

Tapahtumatiedot

Lausunnonpyytäjällä ja hänen puolisoillaan on ollut avainhenkilövakuutus ja superkotivakuutus,
joiden pääeräpäivä on ollut vuosittain 1.3. Vakuutusyhtiö irtisanoi vakuutukset 27.1.2000 päivätyllä
ja 28.1.2000 postitetulla kirjeellä päättymään 29.2.2000.

Lausuntopyyntö

Lausunnonpyytäjä on tyytymätön vakuutusten irtisanomiseen. Hän toteaa saaneensa kuulla, että
vakuutukset on irtisanottu sillä perusteella, että vakuutettu ja hänen puolisonsa ovat yhtiölle ris-
kiasiakkaita.

Vakuutettu toteaa asuvansa tällä hetkellä Kosovon Mitrovicassa ja hänen on mahdotonta saada tääl-

tä käsin uutta vakuutusta. Viimeiset kaksi vuotta vakuutettu on asunut Thaimaassa, josta vakuutuskorvausta on anottu kerran. Vakuutetun puoliso oli touko- ja heinäkuun 1999 Albaniassa pakolaisleirillä ja joutui sieltä käsin anomaan vakuutuskorvausta sekä kerran Kosovosta käsin.

Lausunnonpyytäjä toteaa, että ihmiset, jotka eivät matkusta, eivät myöskään välttämättä tarvitse vakuutuksia. Vakuutuksia tarvitsevat lähinnä ne, jotka matkustelevat ja asuvat erikoisissa olosuhteissa. Lausunnonpyytäjä toteaa olleensa kyseisen vakuutusyhtiön asiakkaana koko elinikänsä. Hänellä on avainhenkilövakuutus, jossa on vakuutettuna myös hänen miehensä, lisäksi kotivakuutus, kahden auton vakuutukset, matkustajavakuutukset sekä molemmilla henkilökohtainen eläkevakuutus. Nämä kaikki, lukuun ottamatta eläkevakuutuksia, sanottiin irti.

Vakuutusyhtiön vastine

Vakuutusyhtiö toteaa, että sekä avainhenkilövakuutuksen että superkotivakuutuksen yleisten sopimusehtojen mukaan yhtiöllä on oikeus irtisanoa vakuutukset päättymään vakuutuskauden lopussa. Irtisanomisaika on kuukausi. Avainhenkilövakuutukseen on liittynyt tapaturma- ja matkustajavakuutukset, jotka ovat irtisanomisen vuoksi päättyneet 29.2.2000. Kyseisten vakuutusten voimassa pysymisen edellytyksenä on, että vakuutus sisältää myös voimassa olevan irtaimiston esinevakuutuksen.

Vakuutusehdot tai vakuutussopimuslaki eivät aseta vakuutuskauden päättyessä tapahtuvalle irtisanomiselle mitään erityisiä edellytyksiä. Perusteena vakuutusyhtiön menettelylle on se irtisanomiskirjeessäkin mainittu seikka, että yhtiö on arvioinut yhtiön kannettavaksi tulevan riskin siinä määrin poikkeukselliseksi, että tästä aiheutuva rasitus muille vakuutuksenottajille kävisi kohtuuttomaksi. Irtisanomiseen johtaneeseen arviointiin eivät ole millä tavoin vaikuttaneet vakuutettujen terveydentila tai henkilövahingot.

Vakuutusyhtiö katsoo, että irtisanominen on tehty vakuutusehtojen edellyttämällä tavalla ja että valitus on sen vuoksi aiheeton. Autojen vakuutukset ovat voimassa eikä irtisanominen ole koskenut niitä.

Vakuutuslautakunnan lausunto

Vakuutussopimuslain 16 §:n mukaan vahinkovakuutuksen ehdoissa voidaan määrätä, että vakuutuksenantajan vastuu jatkuu vakuutuskauden kerrallaan, jollei jompikumpi sopimuspuoli irtisano sopimusta (jatkuva vahinkovakuutus).

Vakuutuksenantajalla on oikeus irtisanoa jatkuva vahinkovakuutus päättyväksi vakuutuskauden lopussa. Irtisanomista koskeva ilmoitus on lähetettävä vakuutuksenottajalle viimeistään kuukautta ennen vakuutuskauden päättymistä.

Lain 17 §:n mukaan sellaisen tapaturmavakuutuksen ja sairausvakuutuksen ehdoissa, jonka vakuutusmaksu on sovittu suoritettavaksi säännöllisin väliajoin (vakuutusmaksukausi), voidaan määrätä, että vakuutuksenantajalla on oikeus irtisanoa vakuutus päättyväksi vakuutusmaksukauden lopussa. Jos vakuutusmaksukaudesta ei ole sovittu, vakuutuksenantajalla on vastaavasti oikeus irtisanoa vakuutus päättyväksi kalenterivuoden lopussa. Vakuutusta ei kuitenkaan saa irtisanoa sen vuoksi, että vakuutetun terveydentila on vakuutuksen ottamisen jälkeen huonontunut, eikä sen vuoksi, että vakuutustapahtuma on sattunut. Irtisanomista koskeva ilmoitus on lähetettävä vakuutuksenottajalle viimeistään kuukautta ennen vakuutusmaksukauden päättymistä.

Molempien nyt kyseessä olevien vakuutusten yleisissä sopimusehdoissa on kohdassa 16.3 edellä siteerattuja vakuutussopimuslain pykälää vastaavat säännökset vakuutusten irtisanomisesta.

Vakuutuksenantajalla on vakuutussopimuslain ja vakuutusehtojen mukaan oikeus irtisanoa jatkuva vahinkovakuutus sekä tapaturma- ja sairausvakuutus päättymään vakuutusmaksukauden lopussa. Irtisanomista koskeva ilmoitus on lähetettävä vakuutuksenottajalle viimeistään kuukautta ennen vakuutuskauden päättymistä.

Vakuutuksenantajan ei tarvitse perustella irtisanomista. Tapaturma- ja sairausvakuutuksen osalta vakuutusta ei kuitenkaan saa irtisanoa vakuutetun terveydentilan heikentymisen tai vakuutustapahtuman sattumisen vuoksi. Irtisanomisperuste ei myöskään saa olla hyvän vakuutustavan vastainen.

Tässä tapauksessa irtisanomisilmoitus on lähetetty vakuutuksenottajalle lain edellyttämässä ajassa. Asiakirjoista ei myöskään ilmene, että henkilövakuutukset olisi irtisanottu vakuutetun terveydentilan huonontumisen tai sattuneen vakuutustapahtuman vuoksi. Lautakunnan käsityksen mukaan asiakaskohtaisen riskin arviointiin perustuvaa irtisanomista ei myöskään voida pitää hyvän vakuutustavan vastaisena.

Edellä olevan vuoksi lautakunta toteaa, että vakuutusyhtiö on menetellyt vakuutusten irtisanomisessa vakuutussopimuslain ja vakuutusehtojen mukaisesti.

* * *

5.4 VKL 17/09, 20.5.2009 – Metsävakuutus ym.

Asia

Korvauksen määrä. Vapaaehtoisten vakuutusten irtisanominen.

Tapahtumatiedot

Metsävakuutuksen vahinkoilmoituksen 11.6.2008 mukaan viime kesänä istutettuja kuusen taimia on pilalla. Lausunnonpyytäjän ilmoituksen mukaan tuhoutuneiden taimien määrä on 8 hehtaaria.

Vakuutusyhtiö pyysi 8.7.2008 päivätyllä kirjeellä ja uudestaan 28.7.2008 päivätyllä kirjeellä lausunnonpyytäjää toimittamaan metsänhoitoyhdistykseltä lausunnon vahingoittuneiden taimien määrästä ja vahinkoalueesta. Samalla yhtiö pyysi selvitystä siitä, onko kyseessä sama vahinko, jonka yhtiö oli jo korvannut lokakuussa 2007.

Lausunnonpyytäjä lähetti vakuutusyhtiölle 14.8.2008 päivätyn laskun, jolla hän vaatii 1500 euron hehtaarikorvausta 8 hehtaarilta, yhteensä 12.000 euroa, laillisine viivästyskorkoineen.

Vastauksessaan 22.8.2008 vakuutusyhtiö toteaa, että aiemman vahinkoilmoituksen 14.6.2007 mukaan kahdeksan hehtaarin alueelta oli tuhoutunut taimikkoa jonkin hyönteisen aiheuttamana. Metsävakuutusehtojen mukaan talous- ja tonttimetsän taimikkovahingossa korvausmäärä on vakuutus kirjassa ilmoitettu rahamäärä tuhoutunutta, vahingon johdosta keinollisesti metsitettävää hehtaaria kohti. Metsänhoitoyhdistyksen lausunnon perusteella saatu keinollisesti metsitettävä alue on 3,75 ha, minkä mukainen korvaus 2.848,60 euroa on maksettu 18.10.2007.

Vahinkoilmoituksen 11.6.2008 liitteessä lausunnonpyytäjä ilmoittaa, että hän on istuttanut hakkuu- aluetta 2005–2007. Taimien rungoilla on jysintäjälkiä, ja taimet ovat pitkälti pilaantuneet. Metsän- hoitoyhdistykseltä saadun tiedon mukaan lausunnonpyytäjä ei ole ollut heihin yhteydessä tämän vahingon osalta.

Vakuutusyhtiö on pyytänyt lausunnonpyytäjää toimittamaan yhtiölle asiantuntijan lausunnon va- hingosta ja siitä, onko kyse samasta vahingosta, joka on korvattu 18.10.2007. Yhtiö toteaa lausun- nonpyytäjän kanssa käydyn puhelinkeskustelun jälkeen pyytäneensä lausuntoa metsänhoitoyhdis- tykseltä, mutta lausuntoa ei ole toimitettu yhtiölle.

Yhtiö viittaa korvauksen hakijan selvitystenantovelvollisuutta koskeviin yleisiin sopimusehtoihin. Yhtiöllä ei ole asiantuntijoita metsävahinkojen tarkastamista varten, minkä vuoksi korvauskäsittely perustuu asiantuntijan eli metsänhoitoyhdistyksen lausuntoon. Korvausvaatimuksen käsittelyä var- ten yhtiö edelleen pyytää toimittamaan metsänhoitoyhdistyksen lausunnon.

Lausunnonpyytäjä toimitti yhtiölle 5.9.2008 päivätyn metsänhoitoyhdistyksen lausunnon vahingoit- tuneiden taimien määrästä ja vahinkoalueesta. Lausunnon mukaan eläviä istutettuja ku- taimia oli 1.100 kpl/ha ja luonnon taimia 100 kpl/ha; kuolleita, juurinilurin vaurioittamia taimia ja tyhjiä laik- kuja oli noin 600 kpl/ha, yhteensä 4.800 kpl. Tällä hetkellä elävien taimien määrä on siis 1.200 kpl/ha. Kuusen kasvatustiheys on 1.800, joten täydennysistutustarve koko alueella on 4.800 ku- tainta.

Vakuutusyhtiön päätökset

Vakuutusyhtiö oli ilmoituksellaan 1.8.2008 irtisanonut vakuutus sopimuslain 16 §:n mukaisesti lau- sunnonpyytäjän kotivakuutuksen, metsävakuutuksen ja kaksi autovakuutusta päättymään vakuutus- kauden lopussa 5.10.2008. Irtisanomisen perusteeksi on ilmoitettu lausunnonpyytäjän tavanomai- sesta poikkeava vahinkokehitys.

Korvauspäätöksessään 25.9.2008 yhtiö toteaa, että metsävakuutusehtojen mukaan talousmetsän taimikkovahingossa korvausmäärä on vakuutuskirjassa ilmoitettu rahamäärä tuhoutunutta, vahingon johdosta keinollisesti metsitettävää hehtaaria kohti (tässä 1.200 eur/ha).

Tuhoutuneita taimia on 4.800 kpl, keskimääräinen taimitiheys on 1.800 tainta/ha. Taimikkovahin- goissa tehdään laskelma tuhoutuneiden taimien ja taimitiheyden suhteessa. Näillä tiedoilla yhtenäi- nen tuhoalue on $4.800/1.800 = 2,67$ ha.

Vahingon määräksi muodostuu $2,67 \times 1.200 = 3.204$ euroa, josta vähennetään kohteen omavastuu ja ennakonpidätys.

Vakuutusyhtiön sisäinen oikaisumenettely

Vakuutuksenottaja on tyytymätön vakuutustensa irtisanomiseen. Hänelle ei ole ilmoitettu irtisano- misen syitä. Ollessaan yhteydessä asiakasneuvontaan hänelle ilmoitettiin vain, että hän oli ollut tyy- tymätön vakuutusyhtiön palveluun taimikkovahinkoasiassa. Lausunnonpyytäjä katsoo, että ko. va- hingossa vakuutusvirkailija oli ollut haluton ryhtymään toimenpiteisiin korvausasian käsittelyssä.

Irtisanominen koskee kaikkia vapaaehtoisia vakuutuksia, mutta korvausvaatimuksia oli tullut aino- astaan metsävakuutuksen piiristä. Nämäkin korvausvaatimukset ovat olleet ennalta arvaamattomia

vahinkotapahtumia, joihin vakuutuksenottaja ei ollut voinut varautua. Näiden syiden pohjalta vakuutusyhtiöllä ei ole oikeutta irtisanoa myös muita vakuutuksia.

Vakuutusyhtiö sisäisessä oikaisumenettelyssä annetussa ratkaisussa viitataan Vastuunvalinnan yleiset periaatteet -ohjeeseen ja vakuutuslainsäädännön 16 § 2 momenttiin. Vakuutusyhtiöllä on oikeus irtisanoa jatkuva vahinkovakuutus päättymään vakuutuskauden lopussa. Irtisanominen ei edellytä erityistä syytä, mutta hyvän vakuutustavan mukaiset irtisanomisen perustelut yleensä ilmoitetaan.

Tässä tapauksessa vakuutusyhtiö on katsonut, että asiakkaan vahinkokehityksen vuoksi yhtiön riski on liian suuri. Vakuutusyhtiö katsoo, että sillä on ollut oikeus irtisanoa vakuutukset.

Lausuntopyyntö

Vakuutuksenottaja pyytää Vakuutuslautakunnan lausuntoa asiamiehen välityksellä. Hän on tyytymättömän vakuutustensa irtisanomiseen ja metsävahingon korvauspäätökseen 25.9.2008.

Lausunnonpyytäjä on ollut tämän vakuutusyhtiön asiakkaana vuodesta 1981, minä aikana vahinkokehitys on voinut olla poikkeava vain metsävakuutuksen osalta. Muissa vakuutuksissa on sattunut vain muutama vahinko. Vakuutusyhtiö on toiminut hyvän vakuutustavan vastaisesti irtisanoessaan vakuutukset, joissa vahinkokehitys ei ole ollut mitenkään poikkeava (kotivakuutus ja kaksi autovakuutusta). Irtisanomista on kaikkien vakuutusten osalta perusteltu poikkeavalla vahinkokehityksellä, mikä ei siis ole todellinen syy.

Vakuutusyhtiön sisäisessä oikaisumenettelyssä irtisanomista on perusteltu poikkeavalla vahinkokehityksellä ja vakuutuslainsäädännön 16 § 2 momentin mukaisella oikeudella irtisanoa vakuutus päätymään vakuutuskauden lopulla. Tämä herättää kysymyksen syiden oikeasta luonteesta ja siitä, onko syyt kirjoitettu vasta irtisanomispäätöksen tekemisen jälkeen. Ne syyt, joihin irtisanominen perustetaan, tulee olla tiedossa jo ennen irtisanomista.

Metsävahingon osalta lausunnonpyytäjä katsoo, että korvaus pitäisi maksaa koko 8 hehtaarin alueelta eikä vain 2,67 hehtaarilta. Tuholaishyönteinen (juuriniluri) on koko alueella, ja alue tulisi myrkyttää kokonaan, jotta tuholainen saadaan pois. Vakuutusyhtiö on myös pitkittänyt vahingon käsittelyä, ja alueen toimenpiteet ovat siirtyneet vuodelle, mikä on aiheuttanut lisävahinkoa. Laskussaan vakuutusyhtiölle 14.8.2008 lausunnonpyytäjä on huomioinut todelliset vahingot, jota vakuutusyhtiö ei ole korvannut.

Vakuutusyhtiön vastine

Vakuutusten irtisanominen

Yhtiö toteaa irtisanoneensa 1.8.2008 lausunnonpyytäjän vapaaehtoiset vahinkovakuutukset päättyviksi vakuutuskauden lopussa 5.10.2008. Yleisten sopimusehtojen kohdan 14.5 ja vakuutuslainsäädännön 16 § 2 momentin mukaan ”Vakuutuksenantajalla on oikeus irtisanoa jatkuva vahinkovakuutus päättyväksi vakuutuskauden lopussa. Irtisanomista koskeva ilmoitus on lähetettävä vakuutuksenottajalle viimeistään kuukautta ennen vakuutuskauden päättymistä.” Lain mukaan irtisanominen ei edellytä erityistä syytä tai perustelua, mutta hyvän vakuutustavan mukaiset irtisanomisen perustelut yleensä ilmoitetaan.

Yhtiö toteaa, että jokaisella vakuutusyhtiöllä on yhtiön toiminta-ajatuksen ja liiketoiminnan mukaiset vastuunvalinnan periaatteet, joissa yhtiö määrittelee, minkälaisia riskejä ja millä ehdoilla yhtiö vakuuttaa. Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton julkaisemassa ”Vastuunvalinnan yleiset periaatteet va-

kuutustoiminnassa" -ohjeessa selostetaan, miten vakuutusyhtiöt toteuttavat lain ja hyvän vakuutus-tavan asettamia vaatimuksia vakuutussopimuksia tehdessään ja niitä irtisanoessaan. Näiden periaat-teiden mukaan yhtiöllä on oikeus irtisanoa jatkuva vahinkovakuutus päättymään vakuutuskauden lopussa. Syy kieltäytyä sopimussuhteen jatkamisesta voi perustua esim. asiakkaan tavanomaisesta poikkeavaan vahinkokehitykseen, jollaisesta tässä tapauksessa on kysymys.

Yhtiö toteaa, että sen asiakasrekisterin mukaan lausunnonpyytäjällä on erittäin runsaasti vahinkoja, metsävahinkojen lisäksi lukuisa joukko oikeusturvavahinkoja, mutta myös muita. Vastineen liitteenä on tuloste asiakasrekisteristä ja kopiot viimeisimmistä vahinkoilmoituksista. Yhtiö katsoo, että lausunnonpyytäjän vahinkokehitys on senlaatuinen, että yhtiön riski on liian suuri.

Lisäksi lausunnonpyytäjä on toistuvasti sanonut itse irti vakuutussopimuksensa ja sitten perunut irtisanomisen. Vastineen liitteenä on selvitys irtisanomisista, jonka mukaan lausunnonpyytäjä oli 23.5.2007 irtisanonut metsä- ja kotivakuutuksensa päättymään 31.8.2007 ja peruuttanut irtisanomi-sensa 14.6.2007, irtisanonut 17.12.2007 kaikki vakuutuksensa päättymään 31.3.2008 ja peruuttanut tämän irtisanomisen 1.4.2008. Tästä on yhtiön mukaan pääteltävissä, ettei sopimussuhde lausun-nonpyytäjän ja tämän vakuutusyhtiön välillä perustunut enää luottamukseen, eikä kummankaan osapuolen edun mukaista ollut jatkaa sopimussuhdetta.

Yhtiö katsoo, että sillä on ollut oikeus irtisanoa kyseessä olevat vakuutukset ja irtisanominen on suoritettu lain edellyttämällä tavalla.

Metsävahinko

Lausunnonpyytäjä on 11.6.2008 ilmoittanut vakuutusyhtiöön taimikkovahingosta ja 23.6.2008 alle- kirjoittamassaan vahinkoilmoituksessa hän kertoo: ”Viime kesänä istutettuja taimia pilalla. Hak- kualueelta olen istuttanut 2005-2007. Taimien rungolla jyrshintäjälkiä ja taimet paljolti tuhoutuneet.”

Yhtiö pyysi kirjeellä 8.7.2008 ja uudelleen 28.7.2008 metsänhoitoyhdistyksen lausuntoa vahingos- ta. Lausunnonpyytäjä lähetti 14.8.2008 päivätyn laskun, jossa ilmoitti vahinkoalueeksi 8 hehtaaria ja vaatimukseen 1.500 e/ha, yhteensä 12.000 e + viivästyskorkoa. Yhtiö pyysi edelleen metsä- hoitoyhdistyksen lausuntoa, jonka jälkeen se sai 5.9.2008 päivätyn metsänhoitoyhdistyksen lausun- non. Lausunnon mukaan kuolleita, juurinilurin vaurioittamia, taimia ja tyhjiä laikkuja oli n. 600 kpl/ha, yhteensä 4.800 kpl. Elävien taimien määrä oli 1.200 kpl/ha. Kuusen kasvutiheys on 1.800, joten täydennysistutustarve oli koko alueella 4800 kuusentainta. Vakuutusyhtiö korvasi metsähoi- toyhdistyksen lausunnon perusteella korvauspäätöksellä 25.9.2008 taimikkovahingon.

Kyseessä oleva talousmetsä oli vakuutettu metsävakuutuksella, jonka ehtojen kohdan 6.2 mukaan ”Talous- ja tonttimetsän taimikkovahingoissa korvausmäärä on vakuutuskirjassa ilmoitettu raha- määrä tuhoutunutta, vahingon johdosta keinollisesti metsitettävää hehtaaria kohti.” Vakuutuskirjan mukaan enimmäiskorvausmäärä talousmetsän taimikolle on 1200 euroa/ha.

Valituksessa esitetty väite, että yhtiö olisi ”pitkittänyt vahingon käsittelyä”, on perusteeton. Kuten edellä tapahtumatiedoissa on selvitetty, yhtiö on aktiivisesti pyytänyt useaan otteeseen tarvitse- maansa metsänhoitoyhdistyksen lausuntoa ja maksanut korvauksen saatuaan lausunnon 15.9.2008.

Voimassa olevan oikeuden mukaan korvauksenhakijalla on näyttövelvollisuus siitä, että on tapahtu- nut vakuutuksesta korvattavaksi tarkoitettu vahinko ja myös vahingon määrästä.

Lausunnonpyytäjä on ollut täysin tietoinen, että kyseinen lausunto tarvitaan korvauksen maksamista varten. Yhtiö on myös maksanut normaalikäytännön mukaisesti tarvittavan asiantuntijalausunnon selvittelykustannuksina lausunnon saatuaan.

Maksettu korvaus perustuu vakuutus sopimuksessa sovittuun taimikkovahingon enimmäiskorvausmäärään 1.200 euroa/ha ja metsänhoitoyhdistyksen lausunnossa selvitettyyn vahingoittuneiden taimien määrään. Lausunnon mukaan tuhoutuneita taimia oli 4.800 kpl. Keskimääräinen taimitiheys on 1.800 kpl. Taimikkovahingossa tehdään laskelma tuhoutuneiden taimien ja taimikkotiheyden suhteesta eli $4.800/1.800 = 2,67$ ha. Taimikko koko 8 hehtaarin alalta ei suinkaan ole tuhoutunut, joten korvaus tulee laskea todella tuhoutuneelta osin. Korvaus vahingosta on $2,67 \text{ ha} \times 1.200 \text{ e/ha} = 3.204 \text{ e}$./ vakuutuksen omavastuu 130 e. Yhtiö katsoo maksaneensa vakuutusehtojen mukaisen korvauksen.

Lausunnonpyytäjän esittämä lasku ei perustu vakuutus sopimukseen, eikä sille ole mitään muutakaan laillista perustetta. Yhtiö kiistää vaatimukset kokonaisuudessaan.

Lisäkirjelmöinti

Lausunnonpyytäjä katsoo, että hänen jokainen yhteydenottonsa vakuutusyhtiöön on merkitty vahinkotapahtumaksi, eikä merkinnöistä ilmene asian oikea luonne. Merkintöjen tarkoitusta ei ole eritelty, eikä niiden perusteella pysty sanomaan suoraan vahinkojen oikeaa lukumäärää puhumattakaan korvaukseen johtaneista tapahtumista. Vastineen liitteessä mainittu ”yli 100 vahinkoa” on täysin harhaanjohtavaa.

Lausunnonpyytäjä mainitsee esimerkkinä piharakennustaan koskevan korvaushakemuksen. Tapauksessa haettiin oikeusturvaa 27.4.2005, jota ei myönnetty, ja samassa asiassa haettiin oikeusturvaa vakuutusyhtiötä vastaan 28.4.2005, jota myöskään ei myönnetty. Rakennuksen palamisesta haettua korvausta 10.9.2006 ei hyväksytty. Oikeusturva myönnettiin lopulta kolmen vuoden kuluttua. Näistä jokainen kohta on merkitty rekisteriin omaksi kohdakseen, vaikka ne asiallisesti koskevat vain kahta eri tapahtumaa. Vuosien varrella oikeusturvaa ja korvausta on yritetty saada tuloksetta kymmeniä kertoja.

Lausunnonpyytäjä pitää epäkohtana sitä, että vasta yhtiön sisäisessä oikaisumenettelyssä irtisanomisen perusteita alettiin eritellä tarkemmin. Nämä olisi pitänyt ilmoittaa jo irtisanomisilmoituksessa. Lausunnonpyytäjä pitää vakuutusyhtiön menettelyä hyvän vakuutustavan vastaisena.

Vakuutusyhtiö on ilmoittanut, että sillä ei ole asiaan lisättävää. Yhtiö viittaa vastineeseensa.

Vakuutuslautakunnan lausunto

Vakuutus sopimuslain 16 §:n mukaan vahinkovakuutuksen ehdoissa voidaan määrätä, että vakuutuksenantajan vastuu jatkuu vakuutuskauden kerrallaan, jollei jompikumpi sopimuspuoli irtisano sopimusta (*jatkuva vahinkovakuutus*).

Vakuutuksenantajalla on oikeus irtisanoa jatkuva vahinkovakuutus päättyväksi vakuutuskauden lopussa. Irtisanomista koskeva ilmoitus on lähetettävä vakuutuksenottajalle viimeistään kuukautta ennen vakuutuskauden päättymistä. Vakuutuksenottajan oikeudesta irtisanoa vakuutus säädetään 12 §:ssä.

Tapaukseen sovellettavien metsävakuutusehtojen kohdan 6.2 ("Puuston hinnan arvioiminen ja vahingon määrän laskeminen") mukaan vahingon määrä lasketaan vakuutustapahtuman yhteydessä.

Talous- ja tonttimetsän taimikkovahingossa korvausmäärä on vakuutus kirjassa ilmoitettu rahamäärä tuhoutunutta, vahingon johdosta keinollisesti metsitettävää hehtaaria kohti. Korvattavan vahingon määrästä vähennetään julkisista varoista saadut korvaukset ja avustukset.

Metsävahinko

Voimassa olevan oikeuden mukaan korvausta hakevalla on näyttötaakka vaatimuksensa perusteista. Metsävahingon osalta lisäkorvausta vaativan lausunnonpyytäjän tulisi osoittaa, että vahingon johdosta taimikkoa on tuhoutunut enemmän kuin vakuutusyhtiön jo korvaama määrä (4.800 kpl / 2,67 ha).

Vakuutusyhtiön korvauspäätös perustuu metsänhoitoyhdistyksen lausuntoon. Lausunnonpyytäjä ei ole esittänyt lisäkorvausvaatimuksensa tueksi mitään näyttöä siitä, että tuhoutunutta, keinollisesti metsitettävää aluetta tämän vahingon johdosta olisi enemmän kuin metsänhoitoyhdistyksen lausuntoon perustuva 2,67 hehtaaria. Tämän vuoksi Vakuutuslautakunta ei suosita lisäkorvausta metsävahingon osalta.

Lautakunta ei myöskään ole voinut todeta, että vakuutusyhtiö olisi viivytellyt tarvitsemiensa lisäselvitysten pyytämisessä tai niiden saamisen jälkeen korvauspäätöksen tekemisessä.

Vakuutusten irtisanominen

Vakuutusyhtiö on irtisanonut lausunnonpyytäjän vapaaehtoiset vakuutukset päättymään vakuutuskauden vaihtuessa. Vakuutussopimuslain 16 §:n mukaan vakuutusyhtiöllä on ollut tähän oikeus, eikä laki edellytä irtisanomiselta mitään erityistä perustetta tai perusteen ilmoittamista.

Vakuutusyhtiö ei kuitenkaan saa irtisanoa vakuutuksia syrjivällä tai muutoin hyvän vakuutustavan vastaisella perusteella. Tässä tapauksessa yhtiö on ilmoittanut irtisanomisen perusteeksi irtisanomisilmoituksessa lausunnonpyytäjän poikkeavan vahinkokehityksen ja vastinevaiheessa lisäperusteena sen, että lausunnonpyytäjän itsensä tekemien irtisanomisten perusteella arvioituna vakuutusyhtiön ja lausunnonpyytäjän välinen vakuutussopimussuhde ei enää perustu luottamukseen.

Molemmat vakuutusyhtiön ilmoittamat irtisanomisperusteet ovat hyvän vakuutustavan mukaisia. Molempien osapuolten selvitysten perusteella lausunnonpyytäjä on esittänyt vuosien mittaan vakuutusyhtiölle vähintään kymmeniä korvausvaatimuksia. Lausunnonpyytäjän tekemistä vakuutusten irtisanomisista ja niiden peruutuksista lautakunnalle on esitetty valokopiot.

Vakuutuslautakunta pitää selvitettyinä, että lausunnonpyytäjällä oli ollut asiakkuutensa aikana niin paljon vahinkotapahtumia ja asiakkuus kokonaisuutena oli käynyt niin riittäväksi, että vakuutusyhtiöllä on ollut 1.8.2008 hyvän vakuutustavan mukaiset perusteet irtisanoa lausunnonpyytäjän kaikki vapaaehtoiset vakuutukset päättymään vakuutuskauden vaihtuessa. Irtisanominen on tehty lain edellyttämässä muodossa ja määräajassa. Irtisanomisperuste ja irtisanomiseen oikeuttava yleisten sopimusehtojen kohta 14.5 (vastaa sisällöltään vakuutussopimuslain 16 § 2 momenttia) on hyvän vakuutustavan edellyttämällä tavalla mainittu irtisanomisilmoituksessa.

Lautakunta ei suosita muutosta yhtiön päätökseen irtisanoa vakuutukset.

* * *

5.5 VKL 44/10 ja 45/10, 8.9.2011 – Yksityistapaturmavakuutus

Asia

Vakuutuksen myöntäminen. Vanhan vakuutuksen irtisanominen valtakirjan nojalla ennen kuin uutta vakuutusta koskeva hakemus oli käsitelty. Hyvä vakuutustapa. Vahingonkorvaus. Vakuutuksenottajan tiedonantovelvollisuus.

Tapahtumatiedot

Lausunnonpyytäjä (syntynyt 1973) oli hakenut vakuutusyhtiöstä 22.5.2008 yhtiöön saapuneella terveys selvityksellään henkilö vakuutusturvia. Vakuutustarjous oli tehty 19.4.2008. Vakuutusyhtiö oli lausunnonpyytäjältä saamansa valtakirjan nojalla irtisanonut lausunnonpyytäjän aikaisemman vakuutuksen erästä toisesta vakuutusyhtiöstä. Sairauskertomuksista, jotka lausunnonpyytäjä oli toimittanut, kävi ilmi, että hänellä oli diagnosoitu 12.4.2006 vakava masennustila, jonka johdosta hän oli ollut sairauslomalla 12.4.–30.6.2006. Vakuutusyhtiö ei myöntänyt haettua henkilö vakuutusturvaa.

Tämän jälkeen lausunnonpyytäjä oli tiedustellut mahdollisuutta saada tapaturmavakuutus. Hän oli kertonut olleensa moottoripyörä onnettomuudessa 10.5.2008. Vakuutusyhtiön käsittelijä oli myöntänyt tapaturmavakuutuksen, joka tuli voimaan 30.5.2008 sillä rajoituksella, että korvauksia ei makseta 10.5.2008 tapahtuneesta moottoripyörä onnettomuudesta.

Lausunnonpyytäjä haki vielä 9.7.2008 suppealla terveydentilailmoituksella tapaturmavakuutusturvia vakuuttaen olevansa työkykyinen ja että hän ei ole sairaus lomalla, kuntoutustuella tai työkyvyttömyyseläkkeellä. Tämä vakuutus myönnettiin vakuutusyhtiöryhmän toisesta vakuutusyhtiöstä 9.7.2008 alkaen. Vakuutusyhtiöön oli 3.4.2009 saatu 16.7.2008 päivätty lääkärintlausunto, jonka mukaan lausunnonpyytäjä oli ollut työkyvytön 10.5.2008–30.10.2008 välisen ajan. Vakuutusyhtiö oli tämän johdosta irtisanonut 9.7.2008 voimaan tulleen vakuutuksen 5.6.2009 päivätyllä kirjeellä.

Lausuntopyyntö

Lausunnonpyytäjä on tyytymätön vakuutusyhtiöiden menettelyyn katsoen, että vakuutusyhtiöillä ei ole ollut oikeutta evätä vakuutuskorvausta ja irtisanoa vakuutus.

Vakuutusyhtiön vastine

Vakuutusyhtiöt ovat antaneet asiassa vastineen. Siltä osin kuin kysymys on ollut 10.5.2008 voimassa olleesta vakuutuksesta, vakuutusyhtiö on todennut, että hakiessaan vakuutusta lausunnonpyytäjä oli puhelimitse ilmoittanut olleensa moottoripyörä onnettomuudessa 10.5.2008, jossa hän oli loukannut käden ja jalan. Pään vammasta hän ei tuolloin maininnut mitään. Käsittelijä oli myöntänyt 30.5.2008 saamiensa tietojen perusteella tapaturmavakuutusturvat 30.5.2008 alkaen. Lausunnonpyytäjälle oli kerrottu, että vakuutus ei ole voimassa moottoripyörä onnettomuuden sattuesssa eikä se korvaa siitä aiheutuneita kuluja. Näin ollen tämä vakuutus on sinänsä voimassa, mutta siitä ei makseta korvauksia 10.5.2008 tapahtuneesta moottoripyörä onnettomuudesta eikä sen seurauksista.

9.7.2008 myönnetyn vakuutuksen osalta vakuutusyhtiö toteaa, että vakuutusta on haettu terveydentilailmoituksella, jossa lausunnonpyytäjä on vakuuttanut olevansa työkykyinen ja että hän ei ole sairaus lomalla, kuntoutustuella tai työkyvyttömyyseläkkeellä, joten vakuutus saatettiin voimaan

9.7.2008 alkaen. Yhtiön 3.4.2009 haltuunsa saaman, 16.7.2008 päivätyn lääkärinlausunnon mukaan lausunnonpyytäjä on ollut työkyvytön 10.5.2008–30.10.2008 välisen ajan. Jos tämä tieto olisi ollut vakuutusyhtiössä vakuutusta myönnettäessä, ei vakuutusta olisi myönnetty lainkaan. Tällä perusteella vakuutus irtisanottiin 5.6.2009.

Lautakunnan käytettävissä oleva selvitys

Lautakunnalla on ollut käytettävissä:

- sairauskertomuksia 12.4.2006–12.5.2008
- terveys selvitys (päiväämätön)
- liite terveys selvitykseen
- vakuutusasiakirjoja
- vakuutusehdot
- lausunnonpyytäjän kirjelmä Vakuutuslautakunnalle 23.4.2010
- vakuutusyhtiön vastaus 17.5.2010
- vakuutusyhtiön kirje irtisanomisesta 5.6.2009
- B-lausunto 16.7.2008
- sairauskertomukset 10.5.2008–15.5.2008
- sairauskertomukset 12.4.2006–28.3.2007.

Sairauskertomuksesta 12.5.2008 ilmenee, että lausunnonpyytäjälle oli määrätty sairauslomaa 10.5.–10.6.2008 väliselle ajalle. Samalla oli kirjoitettu konsultaatiopyyntö neurologille.

16.7.2008 päivätystä B-lausunnosta käy ilmi, että lausunnonpyytäjälle oli sattunut moottoripyörä-onnettomuus, jossa hän oli saanut B-lausunnon mukaan kognitiivisia ongelmia, huomattavaa suoritustason vaihtelua, tahattoman visuaalisen muistin perseveraation, perushahmotuksen ja tarkkaavaisuuden sääntelyn ongelmia, kognitiivisen suoritustason laskua painottuen erityisesti kielellisiin suoriin ja perushahmotukseen. Näiden perusteella työkyky on alentunut, samoin ajokyky.

16.7.2008 päivätystä B-lausunnosta käy ilmi myös, että lausunnonpyytäjä oli ollut neuropsykologi- sessa tutkimuksessa 11.7.2008. Hänelle kirjoitettiin sairauslomaa 10.5.–30.10.2008 väliselle ajalle.

Vakuutuslautakunnan lausunto

Lainkohdat

Vakuutus sopimus lain 22 §:n mukaan vakuutuksenottajan ja vakuutetun tulee ennen vakuutuksen myöntämistä antaa oikeat ja täydelliset vastaukset vakuutuksenantajan esittämiin kysymyksiin, joilla voi olla merkitystä vakuutuksenantajan vastuun arvioimisen kannalta. Vakuutuksenottajan ja vakuutetun tulee lisäksi vakuutuskauden aikana ilman aiheutonta viivytystä oikaista vakuutuksenantajalle antamansa, vääriksi tai puutteelliseksi havaitsemansa tiedot.

Vakuutus sopimus lain 24 §:n mukaan vakuutuksenantaja on vastuusta vapaa, jos vakuutuksenottaja tai vakuutettu on tahallisesti tai huolimattomuudesta, jota ei voida pitää vähäisenä, laiminlyönyt tiedonantovelvollisuutensa ja vakuutuksenantaja ei olisi lainkaan myöntänyt vakuutusta siinä tapauksessa, että oikeat ja täydelliset vastaukset olisi annettu. Jos vakuutuksenantaja tosin olisi myöntänyt vakuutuksen mutta ainoastaan korkeampaa maksua vastaan tai muutoin toisilla ehdoilla, kuin oli sovittu, vakuutuksenantajan vastuu rajoittuu siihen, mikä vastaa sovittua vakuutusmaksua tai niitä ehtoja, joilla vakuutus olisi myönnetty.

Vakuutuslakien 35.1 §:n mukaan vakuutuksenantaja ei saa vedota tiedonantovelvollisuuden laiminlyöntiin, jos vakuutuksenantaja tai asianomainen vakuutuksenantajan edustaja vakuutusta myönnettäessä tiesi tai sen tai edustajan olisi pitänyt tietää, että tiedot olivat virheellisiä tai puutteellisia. Mitä tässä säädetään, ei sovelleta, jos vakuutuksenottaja tai vakuutettu on menetellyt vilpillisesti eikä vakuutuksenantaja tai sen edustaja tiennyt, että tiedot olivat virheellisiä tai puutteellisia.

Kysymyksenasettelu

Asiassa on kysymys siitä, onko vakuutusyhtiöllä ollut oikeus irtisanoa 9.7.2008 voimaan tullut, suppealla terveydentilailmoituksella haettu tapaturmavakuutus.

Lisäksi on kysymys lausunnonpyytäjän 23.4.2010 päivätyssä kirjelmässä esittämän johdosta myös siitä, onko vakuutusyhtiö menetellyt asianmukaisesti, kun yhtiön vakuutusasiamies on lausunnonpyytäjän antaman valtuutuksen nojalla irtisanonut lausunnonpyytäjän eräessä toisessa vakuutusyhtiössä voimassa olleen vakuutuksen, vaikka yhtiö ei ole myöntänyt tilalle uutta sellaista vakuutusta, joka olisi ollut voimassa 10.5.2008.

Tapauksen arviointi toukokuun 2008 vakuutuksen myynnin osalta

Lausunnonpyytjä on antanut nyt hänen vastapuolenaan olevan vakuutusyhtiön vakuutusedustajalle valtakirjan irtisanoa eräessä toisessa vakuutusyhtiössä voimassa ollut vakuutuksensa tarkoituksin, että nyt vastaajana oleva vakuutusyhtiö myöntäisi hänelle niiden tilalle uudet vakuutukset. Vakuutusyhtiön edustaja on saamansa valtuutuksen nojalla irtisanonut lausunnonpyytäjän aikaisemman vakuutuksen.

Tämän jälkeen yhtiössä oli käsitelty lausunnonpyytäjän toimittamaa laajaa terveysselvitystä, joka oli saapunut yhtiöön 22.5.2008. Terveys selvityksestä ja liitteinä olevista sairauskertomuksista oli käynyt ilmi, että lausunnonpyytjä oli ollut masennuksen johdosta työkyvyttömänä. Yhtiö ei oman vastuuvallintoaohjeistuksensa nojalla olisi myöntänyt vakuutusta tällöin lainkaan, minkä johdosta vakuutusta ei myöskään lausunnonpyytäjälle myönnetty. Tilanne oli kuitenkin ollut jo tässä vaiheessa se, että lausunnonpyytäjän aikaisempi vakuutus toisessa yhtiössä oli päättynyt irtisanomisen johdosta.

Lausunnonpyytjä oli tämän jälkeen hakenut suppeampaa vakuutusturvaa, joka olikin tullut voimaan 30.5.2008 alkaen eli tilanteessa, jossa vakuutuksesta ei voida näin ollen maksaa korvauksia aikaisemmin eli 10.5.2008 sattuneesta moottoripyöräonnettomuudesta. Vakuutusyhtiön antaman selvityksen mukaan lausunnonpyytjä oli toimittanut terveysselvityksen, tosin päiväämättömänä, jo 25.4.2008.

Vakuutusyhtiö on 17.5.2010 antamassaan selvityksessä todennut, että lausunnonpyytjä oli antanut vakuutusedustajalle valtakirjan vanhojen vakuutustensa irtisanomiseen. Edustaja ei ole voinut tietää vakuutuksia siirtäessään vakuutuksenottajan antamista vääristä tiedoista ja että tämän perusteella hakemusta ratkaistaessa ei tiedetty sitä, että vakuutus tullaan myöhemmin hylkäämään tai irtisanomaan. Yhtiön käsityksen mukaan vakuutusedustaja on menetellyt normaalin hyvän vakuutustavan mukaisesti vakuutushakemusta käsitellessään eikä vakuutuksenantaja näin ollen vastaa väärin tietojen antamisesta aiheutuneista seuraamuksista.

Lautakunnan käsityksen mukaan tilanne ei ole ollut vakuutusyhtiön edellä esittämän mukainen. Lausunnonpyytäjän aikaisempi vakuutus on hänen sinänsä vakuutusedustajalle antaman valtuutuksen perusteella irtisanottu, mutta tilanteessa, jossa uutta vakuutusta ei ollut vielä saatettu sen tilalle voimaan. Voimaan saattaminen on viivästynyt siitä syystä, että lausunnonpyytjä oli toimittanut

25.4.2008 päiväämättömän ja allekirjoittamattoman terveysselvityksen, jonka jälkeen yhtiö oli pyytänyt asiassa lisäselvityksiä, jotka oli saatu vasta 22.5.2008.

Vakuutusyhtiö on irtisanonut lausunnonpyytäjän toisessa yhtiössä olleen vakuutuksen tilanteessa, jossa yhtiön oma ratkaisu uuden vakuutuksen myöntämisestä on ollut vielä tekemättä. Vakuutusyhtiö ei ole myöntänyt uutta vakuutusta, koska lausunnonpyytäjä on vakuutusta hakiessaan ollut sairauslomalla masennuksen vuoksi. Tästä syystä lausunnonpyytäjällä ei ole ollut voimassa vakuutusturvaa 10.5.2008, jolloin hänelle sattui moottoripyöräonnettomuus.

Vakuutusyhtiön olisi tullut hyvää vakuutustapaa noudattaen pidättyä aiempien, muissa yhtiöissä voimassa olleiden vakuutusten päättämisestä irtisanomisella niin pitkäksi aikaa, kunnes yhtiö on voinut todeta, että sillä on edellytykset myöntää uusi vakuutus. Vakuutusyhtiön velvollisuus huolehtia tällaisessa tilanteessa lausunnonpyytäjän edusta perustuu yleiseen sopimusoikeudelliseen huolellisuus- ja lojaalisuusvelvollisuuteen, jota hyvä vakuutustapa osaltaan ilmentää. Yhtiön on tullut valvoa sitä, että lausunnonpyytäjän aikaisempia vakuutuksia ei irtisanota yhtiöllä sinänsä olevan valtuutuksen nojalla, jos niiden tilalle ei voida myöntää uutta vakuutusta, joka jatkuu välittömästi irtisanottavan aiemman vakuutuksen jälkeen.

Lautakunnan käytettävissä olevan selvityksen perusteella vakuutusyhtiöllä on sinänsä ollut oikeus jättää myöntämättä uusi vakuutus sen johdosta, että lausunnonpyytäjä on vakavan masennustilansa johdosta ollut sairauslomalla. Yhtiö ei oman vastuuvaihtonsa perusteella olisi myöntänyt vakuutusta lainkaan. Yhtiön sopimusoikeudellinen vastuu esillä olevassa tilanteessa aiheuttaa kuitenkin yhtiölle vahingonkorvausvastuun lausunnonpyytäjään nähden siltä osin kuin lausunnonpyytäjä on jäänyt vaille vakuutusturvaa 10.5.2008 sattuneen moottoripyöräonnettomuuden johdosta.

Asianosaiset eivät ole esittäneet lautakunnalle lähempiä väitteitä ja selvitystä siitä, miten mahdollinen vahinko tulisi arvioida. Lautakunta katsoo, että vakuutusyhtiön tulee suorittaa lausunnonpyytäjälle sopimusoikeudellisenä vahingonkorvauksena sen suuruinen korvaus kuin mihin lausunnonpyytäjä olisi ollut oikeutettu hänellä aikaisemmin toisessa vakuutusyhtiössä olleiden vakuutusehtojen perusteella, jos tuota vakuutusta ei olisi vakuutusyhtiön edustajan toimesta irtisanottu. Lautakunta katsoo, että tämä saamatta jäänyt etu, joka siis on aikaisemman vakuutusyhtiön ehtojen mukainen korvaus, on nyt esillä olevassa asiassa vastaajana olevan vakuutusyhtiön sopimusoikeudellisen lojaalteettivelvollisuuden rikkomisen seurauksena korvattavaa vahinkoa.

Tapauksen arviointi 9.7.2008 myönnetyn vakuutuksen osalta

Asiassa on 9.7.2008 myönnetyn vakuutuksen osalta kysymys siitä, onko vakuutusyhtiöllä ollut oikeus irtisanoa vakuutus yhtiöön 3.4.2009 saapuneen, 16.7.2008 päivätyn lääkärinlausunnon sisältämien työkyvyttömyysaikaa koskevien tietojen perusteella.

Asiassa on riidatonta, että lausunnonpyytäjä on 9.7.2008 voimaan tullutta vakuutusta hakiessaan antamassaan terveydentilailmoituksessa vakuuttanut olevansa työkykyinen ja että hän ei ole sairauslomalla.

Sairauskertomuksesta 12.5.2008 ilmenee, että lausunnonpyytäjälle oli määrätty sairauslomaa 10.5.–10.6.2008 väliselle ajalle. Samalla oli kirjoitettu konsultaatiopyyntö neurologille. 16.7.2008 päiväystä B-lausunnosta käy ilmi, että lausunnonpyytäjä oli ollut neuropsykologisessa tutkimuksessa 11.7.2008. Hänelle oli kirjoitettu vasta 16.7.2008 päivätyssä B-lausunnossa sairauslomaa osittain taannehtivasti eli 10.5.–30.10.2008 väliselle ajalle.

Käytettävissä olevan lääketieteellisen selvityksen perusteella lausunnonpyytäjä ei siis ole ollut sairauslomalla 9.7.2008, kun hän on antanut terveys selvityksen. Hänellä on tosin tuolloin ollut varattuna aika neuropsykologiseen tutkimukseen 11.7.2008, minkä jälkeen 16.7.2008 laaditussa B-lausunnossa on todettu hänen olevan työkyvytön 10.5.–30.10.2008. Nämä seikat eivät kuitenkaan osoita, että lausunnonpyytäjä olisi laiminlyönyt hänelle kuuluneen tiedonantovelvollisuutensa ilmoittaessaan 9.7.2008, ettei hän ole sairauslomalla. Asiakirjaselvityksen perusteella tuo hänen ilmoittamansa tieto on ollut totuudenmukainen.

Yhteenveto

Vakuutusyhtiö on sopimusoikeudellisessa vahingonkorvausvastuussa siitä lausunnonpyytäjälle aiheutuneesta haitallisesta tilanteesta, että lausunnonpyytäjällä ei ole ollut voimassa hänen moottori-pyöräonnettomuutensa seuraukset kattavaa vakuutusturvaa 10.5.2008. Yhtiö on velvollinen maksamaan lausunnonpyytäjälle huolimattomuutensa seurauksena vahingonkorvausta, jonka perustelluksi määräksi lautakunta arvioi sen menetyksen, jonka lausunnonpyytäjä on kärsinyt, kun hänen vakuutuksensa ei ole ollut voimassa. Korvattavan vahingon määräksi muodostuu se aikaisemmassa vakuutusyhtiössä voimassa olleen vakuutus sopimuksen mukainen korvauksen määrä, johon lausunnonpyytäjällä olisi ollut oikeus, jos tuo vakuutus olisi ollut vielä 10.5.2008 voimassa. Tältä osin yhtiön tulee selvittää aikaisemman vakuutusyhtiön ehdot ja niiden mukaan määräytyvän korvauksen suuruus viivästys korkoineen.

9.7.2008 myönnettyä vakuutusta koskien lautakunta katsoo, että lausunnonpyytäjä ei ole laiminlyönyt vakuutus sopimus lain 22 §:ssä säädettyä tiedonantovelvollisuuttaan. Yhtiöllä ei siten ole ollut oikeutta irtisanoa vakuutusta.

Johtopäätös

Lautakunta suosittaa, että vakuutusyhtiö maksaa lausunnonpyytäjälle vahingonkorvausta edellä ratkaistun mukaisesti, maksaa 9.7.2008 myönnetystä vakuutuksesta mahdollisesti tulevat korvaukset sekä saattaa tuon vakuutuksen lausunnonpyytäjän niin halutessa uudelleen voimaan.

II Arvopaperilautakunnan käytäntö

1 Arvopaperinvälitys

1.1 APL 7/2004, 3.5.2004

Asia

Eurex -johdannaiskauppa, sopimusehdot, korvausvaatimus

1. Asiakkaan valitus Arvopaperilautakunnalle

Asiakas on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 20.1.2004 päivätyn valituksen ja antanut lisäksi 9.3.2004 päivätyn lausuman. Valituksessaan asiakas pyytänyt Arvopaperilautakuntaa antamaan käsityksensä pankin toimien ja sopimusten asianmukaisuudesta hänen optiokaupoihinsa liittyvässä asiassa.

Asiakas on esittänyt, että pankki olisi 2.12.2003 ilman hänen suostumustaan ostanut 50 kpl Nokian joulukuun 2003 15.00 osto-optioita, eikä olisi millään tavalla kaupan maksupäivän 3.12.2003 jälkeen ilmoittanut hänelle kaupasta syntyneestä pankin saatavasta. Asiakkaan mukaan optiot erään-
tyivät arvottomina 19.12.2003 ja kuitatakseen saatavansa pankki myi 8.1.2004 hänen salkustaan alihintaan 250 kpl Nokian tammikuun 2004 16.00 osto-optioita. Asiakas vaatii pankin myymien optioiden arvon palauttamista tililleen. Arvo, minkä hän katsoo optioista olleen saatavissa, mikäli pankki ei olisi toiminut virheellisesti ja hän olisi voinut myydä ne itse ennen niiden eräpäivää, on 0,70 € kappaleelta eli yhteensä 17.500 €, poislukien pankin palkkiot. Lisäksi asiakas vaatii 2.12.2003 tehdyn kaupan mitätöimistä pätemättömänä.

Asiakkaan mukaan pankin käyttämät sopimusehdot olisivat Hexin optiokaupoista antamien ohjeiden vastaisia sekä myös mm. arvo-osuustililain 6, 10 ja 30 §:ien sekä kaupankäynnistä vakioiduilla optioilla ja termiineillä annetun lain 5 luvun 1 ja 7 §:ien ja arvopaperimarkkinalain säännösten vastaisia. Lisäksi palveluntarjoaja on asiakkaan tulkinnan mukaan laiminlyönyt tapauksessa osapuolten välisen sopimuksen salassapito- ja tiedottamisvelvollisuutta koskevat velvoitteensa sopimalla kaupoista ja niihin liittyvistä järjestelyistä valtuutetun kanssa. Asiakkaan mukaan hänen antamansa valtakirja oikeuttaa valtuutetun ainoastaan antamaan toimeksiantoja, ei vastaanottamaan tietoja eikä hoitamaan toimeksiantoihin liittyvää maksuliikennettä.

2. Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Pankki on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 13.2.2004 ja 1.4.2004 päivätyt vastineet. Vastauksissaan pankki on kiistänyt asiakkaan vaatimukset perusteettomina sekä määrältään että perusteeltaan. Pankki katsoo toimineensa tapauksessa lain ja tehtyjen sopimusten mukaisesti.

Pankin mukaan asiakas on valtakirjalla 24.6.1998 valtuuttanut henkilön antamaan puolestaan toimeksiantoja, joita tämä on valtuutuksen perusteella tehnyt huomattavan määrän. Ennen pankille osoittamaansa reklamaatioita ja sittemmin myös Arvopaperilautakunnalle tekemäänsä valitusta asiakas ei ole aikaisemmin kyseenalaistanut valtuutetun oikeutta toimia asiassa puolestaan ja tehdä johdannaiskauppaa. Käytännössä valtuutettu on toiminut valtuutuksensa perusteella kaikissa asiakkaan toimeksiantoissa yhteyshenkilönä, jolle myös kauppia koskevat ilmoitukset on tehty. Valtuutetun 2.12.2003 antama ostotoimeksianto on nauhoitettu, joten se voidaan tarvittaessa toimittaa. Kun käsiteltävänä olevaa optiokauppaa koskevaa maksua ei oltu sen eräpäivään mennessä suorit-

tu, pankki oli yhteydessä valtuutettuun, joka lupasi maksun tapahtuvan vuoden 2003 loppuun mennessä. Kun maksua ei suoritettu 8.1.2004 mennessä, pankki myi sopimuksen mukaisen pidätysoikeyden perusteella asiakkaan salkusta tammikuun 2004 16.00 osto-optioita maksamatta jätettyjen joulukuun 2003 15.00 osto-optioiden kustannusten kattamiseksi.

Pankin mukaan myyntipäätös tehtiin sen hetkisen tilanteen perusteella, mistä syystä asiakkaan korvausvaatimus, joka perustuu myynnin jälkeiseen arvonkehitykseen, on täysin spekulatiivinen ja perusteeton. Pankin mukaan sen toiminnan perusteena oleva sopimusehto on sekä sen että asiakkaan näkökulmasta kohtuullinen, koska sen perusteella johdannaiskaupasta johtuvat maksamattomat ja erääntyneet saatavat voidaan hoitaa mahdollisimman järkevästi. Myös asiakkaalle aiheutuvat perimiskustannukset ovat pienet verrattuna vaihtoehtoon, jossa saatava perittäisiin esimerkiksi kärkeäjoikeuden tuomion ja ulosoton kautta. Suoritetusta realisoinnista huolimatta pankilla on saatavaa asiakkaalta vielä 314,50 euroa.

3. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Arvopaperilautakunta toteaa, että tapauksessa on kysymys Eurex-johdannaiskaupankäynnistä, jota koskevaa säätelystä on arvopaperimarkkinalaissa (26.5.1989/495) sekä sijoituspalveluyrityksistä annetussa laissa (26.7.1996/579). Lisäksi Rahoitustarkastus on antanut edellä mainittuja lakeja täydentävän sijoituspalvelun tarjoamisessa noudatettavia menettelytapoja koskevan ohjeen nro 201.7.

Eurex-johdannaiset eivät ole kaupankäynnistä vakioituilla optioilla ja termiineillä annetun lain (26.8.1988/772) mukaisia vakioituja johdannaisia. Tämän vuoksi Eurex-johdannaisiin ei sovelleta kyseisiä vakioituja johdannaisia koskevaa lakia. Eurex-johdannaiset eivät myöskään ole arvo-osuusjärjestelmästä annetun lain (17.5.191/826) 2 §:ssä tarkoitettuja arvo-osuuksia, joten niihin ei sovelleta arvo-osuusjärjestelmäsäännöstöä. Eurex-johdannaisiin tulee kuitenkin arvopaperimarkkinalain 1 luvun 2 §:n 3 momentin mukaisesti soveltaa arvopaperimarkkinalain 10 luvun 1 a §:ää ja sen nojalla esimerkiksi eräitä välittäjän toimintaa koskevia menettelytapasäännöksiä.

Markkinatilanteen mukaan vielä eräpäivänä asiakkaan selvitystilillä kirjattuna olevat johdannaiset joko raukeavat tai sitten hänen kotimaiselle arvo-osuustililleen kirjataan ilman eri toimenpiteitä johdannaissopimuksen mukaiset osakkeet taikka, jos kyse on asiakkaan hyväksi nettoarvontilitykseen johtavasta johdannaisesta, kyseinen nettoarvo kirjataan asiakkaan vastatilinä olevalle maksuliiketilille.

Edellä mainitut kotimaiset säädökset määrittävät, kuinka sijoituspalveluyritys voi tarjota ei-ammattimaiselle sijoittajalle sijoituspalvelun kohteena ulkomaista johdannaissopimusta, jonka kohde-etuutena on arvopaperi, valuutta, korko, johdannaissopimus tai tällaisen kohde-etuuden hinnan kehitystä kuvaava tunnusluku. Sovellettavien säädösten mukaan palveluntarjoajan tulee sopimussuhteen syntymiseen ja menettelyyn liittyvissä asioissa noudattaa kotimaisia säännöksiä, mutta itse sopimuksen ehdot ja palvelun sisältö määräytyvät arvopaperimarkkinalain 10 luvun 1 a §:n perusteella kyseisen markkinapaikan ja kunkin instrumentin ehtojen mukaisesti.

Asiakas on esittänyt, että pankki olisi toiminut ilman asianmukaista toimeksiantoa ja että pankin käyttämät sopimusehdot olisivat Suomen lain vastaisia. Pankki on kiistänyt asiakkaan väitteet. Lautakunta toteaa, että saadun selvityksen mukaan asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä on laadittu 30.3.2000 Eurex-johdannaiskaupankäyntiä koskeva sijoituspalvelusopimus. Asiakas on lisäksi kirjallisesti valtuuttanut 24.6.1998 toisen henkilön antamaan nimissään osakejohdannaisien myynti- ja ostotoimeksiantoja. Sopimuksessa asiakas on sitoutunut noudattamaan Eurexin sääntöjä, minkä lisäksi hän on yleispantannut pankille selvitystilillä kulloinkin kirjattuna oleviin kauppoihin liittyvät

saatavansa johdannaiskaupankäynnin selvitykseen liittyvien velvoitteiden täyttämiseksi. Osapuolet ovat myös sopineet, että välittäjällä on pidätysoikeus asiakkaan lukuun hankittuihin sijoituskohteisiin ja mikäli asiakas ei suorita välittäjälle erääntynyttä saatavaa, välittäjällä on oikeus myydä julkisessa kaupankäynnissä sijoituskohteet parhaaksi katsomallaan tavalla asiakasta kuulematta.

Vaikka asiakkaan antaman valtakirjan sanamuodon mukaan hän on valtuuttanut valtuutetun antamaan nimissään toimeksiantoja, eikä sanatarkasti siten esimerkiksi maksamaan niitä tai vastaanottamaan toimeksiantoihin liittyvää raportointia, niin lautakunnan näkemyksen mukaan on hyvän arvopaperimarkkinatavan mukaan hyväksyttyä ja perusteltua, että valtuutuksen perusteella annettuun toimeksiantoon liittyvissä asioissa ollaan yhteydessä toimeksiannon tehneeseen valtuutettuun eikä valtuuttajaan. Lautakunta katsoo täten käsiteltävänä olevan toimeksiannon tapahtuneen asiakkaan hyväksymän käytännön mukaisesti ja häntä sitovasti.

Johdannaisten arvonkehitykseen liittyvistä riskeistä johtuen, niillä kauppaa käyvältä asiakkaalta vaaditaan avoinna olevista sopimuksista mahdollisesti syntyvien velvollisuuksien täyttämiseksi aina jonkinlainen vakuus. Koska asiakas on tehnyt kauppaa osto-optioilla, ei hänelle ole markkinapaikan sääntöjen ja sopimuksen mukaan syntynyt tarvetta asettaa erillistä lisävakuutta. Koska muuta realisoitavaa vakuutta ei ole ollut eikä asiakas tai valtuutettu ole suorittanut toimeksiannosta johtunutta saatavaan sen eräännyttyä, on pankin selvitystililtä suorittama realisointi ollut lautakunnan arvion mukaan markkinapaikan säännökset täyttävän sopimuksen mukainen ja tässä tapauksessa kohtuullinen menettely. Sillä, että option arvo on vielä suoritettuna realisoinnin jälkeen noussut, ei ole merkitystä asiassa, koska pankilla ei ole ollut erityistä perustetta odottaa realisoinnin kanssa pidempään.

Edellä mainituin perustein Arvopaperilautakunta katsoo, ettei pankki ole syyllistynyt laiminlyöntiin tai sopimusrikkomukseen, minkä johdosta se olisi korvausvelvollinen asiakasta kohtaan.

* * *

1.2 APL 1651/2002, 17.6.2003

Asia

Painava syy, arvopaperikaupankäynti, toimeksiantojen veloituksen viivästyminen, vahingonkorvausvaatimus

1. Asiakkaiden valitus Arvopaperilautakunnalle

Asiakas on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 30.9.2002 päivätyn valituksen ja antanut lisäksi 23.3.2003 päivätyn lausuman.

Asiakas on vaatinut, että pankin tulee korvata asiakkaalle 27.654,38 euroa, joka on syntynyt pankin sopimuksenvastaisesta toiminnasta.

Asiakas on vaatimuksensa perusteeksi esittänyt muun muassa seuraavaa.

Asiakas on ostanut osakkeita tammi-helmikuussa 2000 pankin kautta yhteensä 55.602,75 eurolla, joka on jäänyt veloittamatta asiakkaan hoitotililtä kolmen seuraavan pankkipäivän aikana. Tästä on ollut seurauksena, että asiakkaan tilillä on ollut käytettävissä liikaa rahavaroja, jotka asiakas on si-

joittanut edelleen arvopapereihin. Asiakas on ostanut tällöin muun muassa Soneran osakkeita, joista on aiheutunut myöhemmin yhteensä 42.801,30 euron tappio. Asiakas on ennen toimeksiantojen tekemistä soittanut pankkiin tarkistaakseen tilinsä saldotilanteen kauppohen tekemistä varten. Asiakas katsoo, että pankin olisi tullut valvoa hänen tilinsä saldoa siten, että asiakas olisi tehnyt kyseiset osakekaupat vain ”oikealla rahalla”.

Pankki on ilmoittanut kesällä 2000, että asiakkaan tililtä on veloittamatta arvopaperikauppoja yhteensä 55.602,75 euron arvosta, jotka on veloitettu asiakkaan tililtä 3.8.2000 eli noin puoli vuotta myöhemmin kuin olisi pitänyt. Jotta asiakas on pystynyt hoitamaan pankin saatavan, hän on joutunut myymään osan osakkeistaan sekä ottamaan 42.016,80 euron lainan.

Asiakas katsoo, että mikäli pankki olisi veloittanut hänen tililtään alkuperäisten arvopaperikauppojen kauppahinnat sopimusehtojen mukaisesti, hänelle ei olisi ollut mahdollisuutta ostaa edellä mainittuja Soneran osakkeita 55.602,75 eurolla. Asiakas olisi säästynyt tuolloin alkaneelta Soneran osakekurssien laskulta, josta on aiheutunut hänelle vahinkoa 27.654,38 euroa, mitä summaa asiakas vaatii pankin korvattavaksi.

Vaikka yhteydenotosta pankkiin on kestänyt yli kaksi vuotta, valitus tulee asiakkaan mukaan käsitellä lautakunnassa syytä, ettei Arvopaperilautakuntaa ole ollut olemassa siinä vaiheessa, kun kyseisen riita-asia oli käsitteilyssä pankin ja asiakkaan kesken.

2. Pankin vastaus asiakkaiden valitukseen

Pankki on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 28.2.2003 päivätyn vastauksen ja antanut lisäksi 16.4.2003 päivätyn lausuman asiassa.

Pankki on vaatinut, että asiakkaan valitus tulee hylätä perusteettomana.

Pankki on vaatimuksensa perusteeksi esittänyt muun muassa seuraavaa.

Ennen pääasiaan vastaamistaan pankki toteaa, että Arvopaperilautakunnan ohjesäännön mukaan lautakunta ei anna ratkaisusuositusta, jos asiakirjoista ilmenee, että ennen valituksen saapumista Arvopaperilautakuntaan on kulunut yli kaksi vuotta siitä, kun asiakas on viimeksi ottanut yhteyttä sijoituspalveluyritykseen tai rahastoyhtiöön kysymyksessä olevasta asiasta, ellei tähän ole painavia syitä.

Pankki katsoo, ettei asiakas ole ollut yhteydessä valituksessa tarkoitettun asian osalta pankkiin tai pankin käyttämään välittäjään sen jälkeen, kun osakekauppoja koskevat suoritukset on veloitettu hänen tililtään 3.8.2000. Arvopaperilautakunnalle on lähetetty kirje vasta 30.9.2002. Lisäksi pankki katsoo, etteivät mitkään asiakkaan esittämistä perusteluista ole sellaisia, joiden perusteella lautakunnan tulisi ottaa asia käsiteltäväksi.

Pankki toteaa pääasian osalta, että se on sopimusosapuolena toimittanut asiakkaalle hänen ostamansa osakkeet arvopaperivälityksen ehtojen 3 kohdan mukaisesti. Asiakkaan velvollisuutena on maksaa osakkeet sopimusehtojen 5 kohdan mukaan siitä huolimatta, että veloitus osakekauppojen perusteella on jäänyt tekemättä välittömästi osakekauppojen tapahduttua. Tiliveloituksen viivästyminen ei poista asiakkaan maksuvelvollisuutta hänen ostamistaan osakkeista.

Pankki toteaa myös, että asiakkaan vahingonkorvausvaatimuksella tiliveloituksen myöhästymisen ja asiakkaan Soneran osakkeiden kaupoista aiheutuneiden tappioiden välillä ei ole vahingonkorvaus-

velvollisuudelle edellytettävää syy-yhteyttä. Vahingonkorvausvelvollisuuden syntyminen edellyttää ennalta arvattavaa syy-yhteyttä teon ja laiminlyönnin ja siitä aiheutuneen seurauksen välillä, jollainen tapauksesta täysin puuttuu.

Lisäksi pankki toteaa, että asiakkaalla voidaan katsoa olevan velvollisuus seurata tilinsä tapahtumia eikä hän voi luottaa vain tilin loppusaldoon. Se, että asiakas on luottaen rahatilinsä saldoon tehnyt osakekauppansa varoilla, jotka ovat jääneet velvoittamatta asiakkaan tililtä, ei oikeuta asiakasta oletamaan, että maksuvelvollisuus olisi rauennut ja että asiakas on ollut oikeutettu käyttämään varat haluamallaan tavalla. Pankki ei pidä uskottavana sitä, että veloittamatta jäänyt summa olisi voinut jäädä huomaamatta asiakkaalta.

Edellä kerrotuilla perusteilla pankki katsoo vahingonkorvausvaatimuksen olevan perusteeton.

3. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Lautakunnan ohjesäännön 2.3 §:n mukaan lautakunta ei anna ratkaisusuositusta, jos asiakirjoista ilmenee, että ennen valituksen saapumista Arvopaperilautakuntaan on kulunut yli kaksi vuotta siitä, kun asiakas on viimeksi ottanut yhteyttä sijoituspalveluyritykseen tai rahastoyhtiöön kysymyksessä olevasta asiasta, ellei tähän ole painavia syitä.

Arvopaperilautakunta katsoo kyseisessä tapauksessa painavana syynä asian käsittelemiseksi olevan se, että tiliveloituksen viivästymiskysymyksen ratkaisemisella voidaan katsoa olevan merkitystä yleisesti sijoittajien ja hyvä arvopaperikauppatavan kannalta.

Asiakas on pyytänyt Arvopaperilautakuntaa selvittämään, onko pankki sopimusrikkomuksellaan vastuussa asiakkaan sijoituksista aiheutuneista tappioista. Asiakas on vaatinut, että pankin tulee korvata asiakkaalle 27.654,38 euroa.

Pankki on vaatinut, että asiakkaiden valitus tulee hylätä perusteettomana.

Arvopaperilautakunta katsoo, että tapauksessa on riidatonta se, että pankki on sopimusehtojen mukaisesti toimittanut asiakkaalle hänen 19.1.–3.2.2000 välisenä aikana ostamat osakkeet, mutta jättänyt veloittamatta kauppahinnan asiakkaan tililtä sopimusehtojen kohdan 5 mukaan ”heti kaupanteon jälkeen” eikä asiakkaan kanssa oltu muuta sovittu. Veloitus asiakkaan tililtä on tapahtunut vasta 3.8.2000.

Sopimuksessa ei ole määritelty sitä, mitä tarkoitetaan ”heti kaupanteon jälkeen”, mutta lautakunta katsoo, että veloitushetkenä voidaan pitää sitä, kun toimeksianto on toteutettu ja osakkeet on kirjattu asiakkaan arvo-osuustilille. Arvopaperikeskuksen sääntöjen mukaan kaupan ja muun tapahtuman selvitysaika on kolme (3) päivää, jollei muusta ole sovittu. Näin ollen voidaan katsoa, että 3-5 pankkipäivää on kohtuullinen ajanjakso, jonka kuluessa veloitus olisi tullut hyvän arvopaperikauppatavan vallitessa tapahtua. Arvopaperilautakunta katsoo, ettei pankin toiminta esillä olevassa tapauksessa ole täyttänyt tätä vaatimusta. Tämä ei kuitenkaan poista asiakkaan maksuvelvollisuutta kyseisissä tilanteissa.

Tapauksessa pankin ja asiakkaan välisessä sopimuksessa ei pankin vastuulle ole nimenomaisesti asetettu velvollisuutta kauppahinnan veloittamiseksi, vaan tämä on pankin oikeus. Lautakunta korostaa asiassa asiakkaan omaa huolellisuusvelvollisuutta, koska kysymyksessä on huomattavan suuri summa. Asiakkaan on siten itse kohtuullisessa määrin seurattava tiliotteeltaan maksujensa veloitamista tililtään.

Vaikka pankki on toiminut tilanteessa tavanomaisesta poikkeavalla tavalla, se kuitenkin ole syylistynyt sopimusrikkomukseen eikä siten myöskään ole asiassa vahingonkorvausvelvollinen. Arvopaperilautakunta katsoo, että asiakkaan vaatimus sijoitusvarallisuutensa tappioiden korvaamisesta kyseisessä tapauksessa on perusteeton ja vailla syy-yhteyttä.

* * *

1.3 APL 12/2005, 5.4.2005

Asia

Merkintätoimeksianto, toimeksiannon laiminlyönti, uusi toimeksianto, peruuttaminen, vahingonkorvausvaatimus

1. Asiakkaan valitus Arvopaperilautakunnalle

Asiakas on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 24.1.2005 päivätyn valituksen.

Asiakas antoi 7.2.2000 pankille toimeksiannon tehdä TJ Group Oyj:n yhdistettyyn osakeantiin/ -myyntiin 200 osakkeen merkinnän merkintähinnan ollessa antiehtojen mukaisesti enintään 22 euroa/osake eli yhteensä 4 400 euroa (26.161,30 mk). Asiakas on vaatinut, että pankin tulee korvata hänelle tuo 4 400 euron vahinko, joka on aiheutunut pankin asiantuntemattomasta osakeantitoimeksiannon toteuttamisesta.

Asiakas on vaatimuksensa perusteeksi esittänyt muun muassa seuraavaa.

Asiakas antoi 7.2.2000 pankille toimeksiannon merkitä asiakkaan lukuun 200 kappaletta osakkeita TJ Group Oyj:n osakeannissa. Pankista soitettiin 11.2.2000 ja kerrottiin, että pankki oli unohtanut toimittaa asiakkaan toimeksiannon eteenpäin ja siksi merkintätoimeksianto ei ollut toteutunut. Puhelun aikana asiakkaalle kerrottiin, että kyseiset TJ Group Oyj:n osakkeet saataisiin kuitenkin hankituksi asiakkaalle antihintaan, joka määräytyisi seuraavan viikon maanantaina 14.2.2000. ”Tuolloin, kun muutoinkin saataisiin tietää, millaiseksi antihinta tulee muodostumaan”, pankista oli todettu.

Asiakas tiedusteli puhelun aikana, kuinka pankki oli ajatellut merkinnän toteuttaa? Otettaisiinko hänen osakkeensa eroon mahdollisesti institutionaaliannista? Pankin toimihenkilö oli vastannut asiakkaan kysymykseen, että: ”luultavasti, kyllä kai”. ”Pankki joka tapauksessa hoitaa tämän tekemänsä virheen”. Asiakas jäi kummeksumaan puhelun tarkoitusta, jos antimerkintä loppujen lopuksi oli kuitenkin mahdollista toteuttaa jollakin tavoin.

Asiakas sai 25.2.2000 postitse kotiinsa kirjallisen vahvistusilmoituksen toimeksiannosta, jolla hänelle oli hankittu pankin toimesta kyseiset TJ Group Oyj:n 200 kappaletta osakkeita normaalina pörssikauppana päivän kurssihintaan 20,45 euroa/osake lisättynä välityspalkkiohinnalla. Yleisöannissa osakkeen merkintähinnaksi oli tullut ainoastaan 17,60 euroa/osake. Asiakas soitti välittömästi asiasta pankkiin ja vaati osakkeilleen samanlaisen hinnan kuin muutkin annissa osakkeita merkinneet olivat saaneet. Samassa yhteydessä asiakas arvosteli pankkia toimeksiantopalkkion perimisestä ja vaati, että mikäli hänelle ei heti suoritettaisi korvausta tapahtuneesta vahingosta, asiakas haluaisi mitätöitäväksi kokonaan 7.2.2000 antamansa toimeksiannon. Asia luvattiin hoitaa pankissa kuntoon

mahdollisimman pian, kun asiakkaan kirjallinen reklamaatio olisi asiassa vastaanotettu. Tuolloin siis pankissa myönnettiin virheen tapahtuneen. Asiakas vaati edelleen pankkia suorittamaan osakkeista maksetun ”ylihinnan” pankkitililleen, mutta tämän kerrottiin olevan mahdollista vasta, kun kirjallinen reklamaatiokirje olisi pankissa vastaanotettu. Asiakas oli hämmästellyt myös sitä, miksi maksun eräpäiväksi oli merkitty 16.2.2000 ja vahvistuslaskelma saapui hänelle vasta 25.2.2000.

Asiakas reklamoi pankille kirjallisesti 28.2.2000 tapahtuneesta. Vielä 6.3.2000 asiakkaalle kerrottiin asian olevan pankissa käsittelyssä. 14.3.2000 pankista oli vielä kysytty, että oliko asiakkaalle todellakin sanottu, että osakkeiden kurssi määräytyisi 14.2.2000 mukaan. Asiakas oli vastannut myöntävästi ja ihmetellyt, miksei osakkeiden hintaerotusta ollut maksettu asiakkaalle takaisin. Asiakkaalle luvattiin aina palata asiaan, mutta koskaan pankin toimesta asiaan ei kuitenkaan palattu.

Vasta 16.3.2000 pankista kysyttiin, miksi asiakas ei ollut myynyt osakkeitaan aiemmin pois, koska se olisi ollut mahdollista. Asiakas muistutti tuolloin pankkia sen lupauksesta hoitaa asia reklamaation mukaisesti, joten asiakas oli olettanut, ettei hänellä olisi ollut edes mahdollisuutta niiden myyntiin. Asiakasta pyydettiin jälleen laatimaan kirjallinen korvausvaatimus pankille.

20.3.2000 asiakas oli jälleen yhteydessä pankkiin ja hänelle kerrottiin, että pankki oli valmis hoitamaan osakkeiden hintaerotuksen 20,45 euroa – 17,60 euroa. Pankki ei ollut valmis korvaamaan asiakkaan kurssiriskiä asiassa. Asiakas oli tuolloin todennut, että kurssista aiheutunut vahinko oli ollut pankista johtuvaa, asian hoitamattomuuden syytä. Asiakas toteaa, että esim. 25.2.2000 osakkeen kurssin hinta oli ollut 17,20 euroa/osake, jolloin asiakas oli heti välittömästi pyytänyt korjaamaan virheen. Tuolloin asiakkaalle syntynyt vahinko olisi ollut vain alle 84 euroa (eli noin 500 markkaa). Asiakas oli 25.2.2000 puhelun yhteydessä todennut, että pankki oli luvannut asiakkaalle hoitaa asia kokonaisuudessaan korkojen kanssa. Tuolloin pankista ei kukaan ollut kehottanut asiakasta myymään kyseisiä osakkeita pois. Asiakas oli ollut hyvässä uskossa ja luottanut virheen korjaamiseen, mikä pankista oli lukuisia kertoja luvattu tehdä.

Asiakas kiistää missään vaiheessa antaneensa pankille toimeksiantoa ostaa kyseisiä TJ Group Oy:n osakkeita suoraan pörssistä jopa 22 euron kurssin hintaan. Asiakas katsoo, että häntä oli selvästi yritetty puhelun aikana 20.3.2000 saada myöntämään oma ymmärtämättömyytensä asiassa ja se, ettei pankki itse asiassa olisi mitään virhettä tehnytään. Asiakasta hämmästyttää, ettei kyseistä puhelua 11.2.2000 pankin ja asiakkaan välillä ole nauhoitettu, vaikka pörssikauppojen osto- ja myyntitoimeksiannot puhelimitse aina äänitetään.

Asiakas katsoo pankin hoitaneen toimeksiannon virheellisesti ja vastoin hänen tahtoaan. Asiakas ei ole missään vaiheessa antanut pankille suostumusta hankkia kyseisiä osakkeita normaalina pörssi-kauppana. Pankki ei ole myöskään pystynyt osoittamaan asiakkaalle, että asiakas olisi tällaisen toimeksiannon tehnyt. Asiakas toteaa, että vahingon määrää on lisännyt pankin viivyttely asian selvittämiseksi ja tehtävien laiminlyönti. Asiakas katsoo, ettei hänen asiaansa pankissa ole hoidettu hyvän pankkitavan mukaisesti eikä huolellisesti.

2. Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Pankki on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 14.3.2005 päivätyn vastauksen asiassa.

Pankki on vaatinut, että asiakkaan valitus tulee hylätä perusteeltaan ja määrältään.

Pankki on vaatimuksensa tueksi esittänyt seuraavaa.

Arvopaperilautakunnan ohjesäännön mukaan lautakunta ei anna ratkaisusuositusta, ellei tähän ole painavia syitä. Jos ennen valituksen saapumista Arvopaperilautakuntaan on kulunut yli kaksi vuotta siitä, kun asiakas on viimeksi ollut yhteydessä sijoituspalveluyritykseen kysymyksessä olevassa asiassa.

Pankki katsoo, ettei Arvopaperilautakunnalla ole asiassa enää toimivaltaa, koska asiakas ei ole ollut asian johdosta yhteydessä pankkiin Pankkialan Asiakasneuvontatoimistossa vuonna 2000 tapahtuneen asian käsittelyn jälkeen eikä asian uudelleen käsittelylle ole olemassa painavia syitä. Asiakas on kääntynyt asiassa aiemmin Pankkialan Asiakasneuvontatoimiston puoleen ja se on antanut 5.4.2000 asiassa vastauksen neuvontatoimistolle. Pankki uudistaa kaiken tuossa vastauksessa lausutun.

Asiakas antoi 7.2.2000 toimeksiannon tehdä TJ Group Oyj:n yhdistettyyn osakeantiin/-myyntiin 200 osakkeen merkinnän merkintähinnan ollessa antiehtojen mukaisesti enintään 22 euroa/osake, eli yhteensä 4.400 euroa (26.161,21 markkaa). Tämä määrä veloitettiin merkintätoimeksiannon jättämisen yhteydessä asiakkaan tililtä.

Pankki huomasi 9.2.2000, että asiakkaan tekemä toimeksianto oli erehdyksessä jäänyt toimittamatta eteenpäin pankin organisaatiossa. Tämä vuoksi asiakkaan toimeksianto osallistua TJ Group Oyj:n antiin/myyntiin jäi pankissa tapahtuneen virheen johdosta toteuttamatta.

Kun virhe havaittiin, asiakkaaseen otettiin puhelimitse yhteys 11.2.2000. Tällöin hänelle kerrottiin tapahtuneesta virheestä ja selvitettiin mahdollisuus hankkia TJ Group Oyj:n osakkeita suoraan pörssin kautta tuolloin vallinneeseen kurssiin, joka puhelinkeskustelunaikana oli noin 19–20 euroa, eli alempi kuin osakeannin/-myynnin enimmäishinta. Puhelinkeskustelun aikana asiakkaalle selostettiin, että kyseinen osakekauppa toteutettaisiin suorana pörssikauppana eli että hän ei saisi osakkeitaan TJ Group Oyj:n osakeannista myöhemmin annin päätyttyä määräytyvään hintaan (joka antiehtojen mukaan olisi ollut siis enintään 22 euroa), vaan hän saisi osakkeet pörssikaupalla tuolloin vallinneeseen päivän kurssiin.

Puhelinkeskustelun jälkeen pankki antoi sovitun mukaisesti 200 osakkeen toimeksiannon päivän kurssiin ja kauppa toteutui hintaan 20,45 euroa/osake, josta asiakas sai em. kauppaa koskevan laskelman 25.2.2000. Tämän jälkeen asiakas oltuaan samana päivänä puhelimitse yhteydessä pankkiin oli 28.2.2000 lähettänyt pankille kirjallisen reklamaation asian johdosta.

Pankin käsitys tapahtuneesta on, että kun asiakkaaseen oltiin 11.2.2000 puhelimitse yhteydessä ja kerrottiin tapahtuneesta virheestä sekä hänen mahdollisuudestaan hankkia samat osakkeet suoraan pörssin kautta vallitsevaan kurssiin (joka sillä hetkellä oli siis alempi kuin osakeannin ilmoitettu enimmäishinta), päätti asiakas pankin käsityksen mukaan hankkia kyseiset osakkeet suoraan pörssikauppana. Syynä tähän lienee ollut asiakkaan henkilökohtainen käsitys siitä, että merkintähinta annissa tulisi olemaan edellä mainittu enimmäishinta 22 euroa/osake (tai joka tapauksessa korkeampi kuin vallinnut kurssitaso). Kun indikoitu pörssikurssi on puhelun aikaan ollut alempi, on asiakas pankin käsityksen mukaan arvioinut tilanteen itselleen edulliseksi ja päätynyt hankkimaan osakkeet pörssin kautta tietäen tällöin täsmällisesti sen hinnan, jonka hän osakkeista joutuisi maksamaan. Tätä käsitystä tukee myös asiakkaan positiivinen reaktio 11.2.2000 käydyn puhelinkeskustelun päätteeksi. Mikäli asiakkaan merkintätoimeksianto osakeantiin olisi onnistunut, lopullinen merkintähinta olisi varmistunut vasta 14.2.2000, jonka hetkistä kurssia, enempää kuin annin lopullista merkintähintaa ei kukaan luonnollisestikaan voinut tietää 11.2.2000.

Kun asiakas sittemmin 25.2.2000 oli saanut vahvistuksen hintaan 20,45 euroa/osake toteutuneesta kaupastaan, havaitsi hän, että lopullinen merkintähinta muodostuikin alemmaksi kuin mitä hän oli osakkeistaan maksanut (merkintähinnaksi vahvistettiin 14.2.2000 17,60 euroa/osake ja osakkeen markkinahinta 25.2.2000 vaihteli noin 16,50 – 17,00 euron välillä). Asiakkaan vahingoksi tapahtuneen epäedullisen kurssikehityksen ja siitä johtuneen (laskennallisen) tappion takia asiakkaan reaktio on ymmärrettävä. Sen lisäksi, on mahdollista (vaikkakaan ei pankin käsityksen mukaan ole niin tapahtunut), että asiakas olisi ymmärtänyt 11.2.2000 käydyn puhelinkeskustelun siten, että hän joka tapauksessa saisi osakkeet annissa määräytyvään merkintähintaan. Tämän väärinkäsitysmahdollisuuden johdosta pankki on 20.3.2000 käydyn puhelinkeskustelun aikana tarjoutunut hyvittämään asiakkaalle hänen maksamansa hinnan 20,45 euroa/osake) ja annissa määritetyn merkintähinnan (17,60 euroa/osake) erotuksen 2,85 euroa (osake, yhteensä 570 euroa (= 3.389,07 markkaa). Tähän asiakas ei kuitenkaan ole suostunut, vaan vaatinut koko toimeksiannon purkamista, mikä tarkoittaisi käytännössä sitä, että pankki ottaisi asiakkaan puolesta kantaakseen osakkeen kurssiriskin. Tällaiseen ratkaisuun pankki ei käsityksensä mukaisesti ole tilanteessa velvollinen suostumaan.

Yhteenvedona pankki toteaa, että asiakkaan toimeksiannon hoitamisessa on pankissa tapahtunut virhe, jonka pankki on kuitenkin korjannut asiakkaan kanssa yhteisesti sovitulla tavalla. Siihen, että valittu toimenpide on johtanut asiakkaan kannalta huonompaan ratkaisuun kuin mitä olisi tapahtunut, mikäli toimeksianto olisi toteutettu asiakkaan alun perin tarkoittamalla tavalla, ei pankki luonnollisestiikaan ole voinut vaikuttaa. Tästä huolimatta pankki on tarjonnut asiakkaalle hyvityksenä alkupe-
räisen antitoimeksiannon ja asiakkaan myöhemmän pörssitoimeksiannon välisen hintaeron. Pankki toteaa, että vastuu asiakkaan ostamien osakkeiden kurssiriskistä on aina asiakkaalla, joka voi milloin tahansa antaa osakkeita koskevan myyntitoimeksiannon, mikäli katsoo tilanteen niin vaativan. Toimeksiannon toteuttamistapaa koskeva reklamaatio ei tätä oikeutta asiakkaalta poista.

3. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Arvopaperilautakunnan toimivaltakysymys

Lautakunnan ohjesäännön 2.3 §:n mukaan lautakunta ei anna ratkaisusuositusta, jos asiakirjoista ilmenee, että ennen valituksen saapumista Arvopaperilautakuntaan on kulunut yli kaksi vuotta siitä, kun asiakas on viimeksi ottanut yhteyttä sijoituspalveluyritykseen tai rahastoyhtiöön kysymyksessä olevasta asiasta, ellei tähän ole painavia syitä.

Arvopaperilautakunta katsoo kyseisessä tapauksessa painavana syynä asian käsittelemiseksi olevan se, että tapauksen arvopaperikaupan selvittämis- ja viivästymiskysymyksen ratkaisemisella voidaan katsoa olevan merkitystä yleisesti sijoittajien ja hyvä arvopaperikauppatavan kannalta sekä se, että asia on viivästynyt asiakkaan sairauden vuoksi.

Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Tapauksessa on kysymys sijoituspalveluyrityksen tarjoamasta sijoitusneuvonnasta ja arvopaperinvälityksestä, joita on säännelty laissa sijoituspalveluyrityksistä (26.7.1996/579) ja arvopaperimarkkinalaissa (26.5.1989/495). Lisäksi Rahoitustarkastus on antanut edellä mainittuja lakeja täydentävän sijoituspalvelun tarjoamisessa noudatettavia menettelytapoja koskevan ohjeen nro 201.7, jonka mukaan sijoituspalveluyhteisön on noudatettava tiettyjä erityisiä velvollisuuksia, jotta asiakkaiden suoja ja sijoittajien luottamus toteutuisi. Määritellyt toimintatavat muodostavat perustan arvopaperinvälittäjän vastuun arvioinnille.

Asiakas on vaatinut, että pankin tulee korvata hänelle 4 400 euron vahinko, joka on aiheutunut pankin asiantuntemattomasta merkintätoimeksiannon hoitamisesta ja sen huolimattomasta korjaamisyrityksestä, viivyttelystä sekä hyvän pankkitavan vastaisesta toiminnasta.

Pankki on vaatinut, että asiakkaan valitus tulee hylätä perusteettomana.

Asiassa on tullut riidattomasti selvitettyksi, että asiakas antoi 7.2.2000 toimeksiannon tehdä lukuunsa TJ Group Oyj:n yhdistettyyn osakeantiin/-myyntiin liittyneen 200 osakkeen merkinnän merkintähinnan ollessa antiehtojen mukaisesti enintään 22 euroa/osake, eli yhteensä 4.400 euroa (26.161,21 markkaa). Tämä määrä veloitettiin merkintätoimeksiannon jättämisen yhteydessä asiakkaan tililtä.

Pankki huomasi 9.2.2000, että asiakkaan tekemä toimeksianto oli jäänyt toimittamatta edelleen pankin organisaatiossa. Tämä vuoksi asiakkaan toimeksianto osallistua TJ Group Oyj:n antiin/myyntiin jäi pankissa tapahtuneen virheen johdosta toteuttamatta. Kun virhe havaittiin, asiakkaaseen oltiin puhelimitse yhteydessä 11.2.2000.

Epäselväksi asiassa on jäänyt, mitä asian hoitamisesta sovittiin 11.2.2000 puhelun yhteydessä. Asiakas on väittänyt, että hän antoi luvan hankkia kyseiset osakkeet vain antimerkinnän kautta ja että pankki on kertonut jo silloin selvittäneen asiakkaalle, että kyseiset osakkeet on mahdollista hankkia enää vain normaalin pörssitoimeksiannon kautta.

Sittemmin asiakas sai 25.2.2000 laskelman TJ Group Oyj:n 200 kappaleen osakkeen pörssitoimeksiannosta päivän kurssiin. Kauppa oli toteutunut 11.2.2000 hintaan 20,45 euroa/osake. Veloitus asiakkaan tililtä tapahtui 16.2.2000. Tämän jälkeen asiakas oltuaan vielä samana päivänä 25.2.2000 puhelimitse yhteydessä pankkiin oli lähettänyt 28.2.2000 pankille kirjallisen reklamaation asian johdosta. Reklamaatiossaan asiakas toteaa: ”Vastaanotin 25.2.2000 pankkinne lähettämän laskelman, josta totesin haluamani osakkeet ostetun 20,45 euron kurssiin lisäten välityspalkkion. Katson toimeksiantoni hoidon ja kohtelun virheelliseksi. Koska en ole tällaista osakekauppaa tarkoittanut eikä se ole ollut tasavertainen hinnaltaan (17,60 euroa) muiden merkitsijöiden kanssa, edellytän toimeksiannon mitätöintiä ja siihen varattujen 4 400 euron palauttamista tililleni.”

Pankki on myöntänyt virheen tapahtuneen 7.2.2000 antimerkinnän toteuttamisen yhteydessä sekä toisenkin virheen siinä yhteydessä, kun asiakkaalle on selvitetty puhelimitse 9.2.2000, miten pankilla on ollut tarkoitus oikaista merkinnän yhteydessä tapahtunut virhe.

Edellä kerrotuista syistä pankki onkin ollut valmis korvaamaan jo keväällä 2000 asiakkaalle merkintähinnan 17,60 euroa ja pörssihinnan 20,45 euroa välisen hinnan erotuksen eli $200 \times 2,85$ euroa/osake, yhteensä 570 euroa. Tällä menettelyllä pankki on pyrkinyt saattamaan asiakkaan siihen asemaan, jossa hän olisi ollut, jos asiakkaan alkuperäinen toimeksianto 7.2.2000 olisi toteutunut annetun mukaisesti.

Arvopaperilautakunta katsoo esitetyn näytön perusteella, että asiakas on antanut selkeän merkintätoimeksiannon pankille 7.2.2000 antiehtojen mukaisesti ja tehnyt asiassa sijoituspäätöksensä. Se seikka, että asiakas ei ole saanut kyseisiä osakkeita nimenomaisen yleisöannin kautta, ei oikeuta asiakasta vaatimaan kaupan/toimeksiannon purkua ja katumaan omaa sijoituspäätöstään, vaan ainoastaan vaatimaan virheen korjaamista, mihin pankki on asiassa suostunutkin. Siten lautakunta katsoo, että pankki on omalla toiminnallaan toiminut siten, että asiakas olisi päässyt vastaavaan asemaan, jossa tämä olisi ollut, jos antimerkintä olisi toteutunut alkuperäisen toimeksiannon mukaisesti.

Asiakas on vaatinut asiassa korvausta myös siitä vahingosta, joka on aiheutunut hänelle asian käsittelyn viivästymisestä pankissa. Pankki on katsonut tämän tarkoittavan sitä, että pankki ottaisi silloin

vastuun myös asiakkaan kurssiriskistä, josta se ei missään tilanteessa voi katsoa olevan vastuussa. Pankki on todennut asiakkaalla olleen koko ajan mahdollisuus rajoittaa omaa vastuutaan kurssiriskin osalta myymällä kyseiset osakkeet pois.

Annetun selvityksen perusteella lautakunta pitää uskottavana, että asiakkaalle on luvattu hoitaa toimeksianto kuntoon. Arvopaperikauppatoiminnan ollessa kysymyksessä asiakkaan on kohtuullista odottaa sen tapahtuvan myös ilman tarpeetonta viivytystä ilman, että asiakkaalle itselle tulee velvollisuus rajoittaa omaa vahinkoaan.

Edellä kerrotuilla perusteilla Arvopaperilautakunta katsoo, että mahdollinen vahinko asiakkaalle olisi voinut aiheutua, jos osakkeiden realisointi olisi viivästynyt selvittelyn takia ja sen voitaisiin osoittaa johtuvan pankin viivyttelystä. Asiakas ei kuitenkaan ole tuolloin yrittänyt myydä eikä ole sitemminkään myynyt omistamiaan osakkeitaan, joten pankki ei vastaa asiakkaan sijoitusriskistä eli osakkeiden arvonmuutoksesta tapauksessa.

Arvopaperilautakunta suosittaa pankkia korvaamaan asiakkaalle aikaisemman lupauksensa mukaisesti hyvityksenä asiassa 570 euroa laillisine viivästyskorkoineen 16.3.2000–30.6.2000 välisenä aikana.

* * *

1.4 APL 1520/2002, 25.2.2003

Asia

Sijoitusrahasto-osuuksien lunastaminen valtakirjalla, menettelytapa, vastuu, vahingonkorvausvaatimus

1. Asiakkaan valitus Arvopaperilautakunnalle

Asiakas on 17.6.2002 allekirjoittanut valtakirjan pankki 1:n konttorissa pankki 2:n sijoitusrahasto-osuuksien lunastamisesta ja näin saatavien varojen siirtämisestä pankki 1:een. Asiakkaan sijoitusrahasto-osuudet pyydettiin lunastamaan pankki 2:lta postitse 18.6.02 tulleen toimeksiannon perusteella. Viiveestä, jonka syy ei ole asiakkaan tiedossa ja johon asiakkaalla ei ole osuutta, lunastus tapahtui vasta 26.6.02.

Kesällä 2002 asiakas vaati korvausta kurssien laskusta pankki 2:lta, joka vastasi kielteisesti korvauspyyntöön. Pankki 1 on esittänyt 29.7.2002 päivätyssä kirjeessään pankki 2:lle asiakkaalle aiheutuneen kurssieron korvaamista puoleksi. Perusteena on ollut asian selvittämisen mahdottomuus. Pankki 2 on edelleen todennut kielteisen kannan korvaukseen.

Elokuussa 2002 pankki 1 teki päätöksen korvata asiakkaalle puolet hänen kurssitappiostaan. Korvauksen perusteena oli asiakassuhde ja asiakkaan hyvä palvelu. Pankki 1 on sopimuksen mukaisesti korvannut 18.6–26.6.2002 välisenä aikana syntyneistä tappioista puolet eli 716,67 euroa. Tämä summa on tilitetty asiakkaan tilille tiistaina 13.8.2002.

Myöhemmin asiakas on ehdottanut pankki 1:lle, että he korvaisivat asiakkaan jo korvaamansa lisäksi puolet jäljelle jääneestä kurssitappiosta 716,67 EUR. Pankki on antanut tähän asiakkaan vaatimukseen kielteisen vastauksen kirjeellään.

Koska asiakas pitää kuitenkin kohtuuttomana sitä, että hänelle jäisi em. summa kokonaisuudessaan tappioksi, jonka syntymiseen hän ei katso olevan syyllinen, asiakas pyytää mahdollisuutta saada asiassa hänen kannaltaan hyväksyttävämpi päätös.

Koska edellä kerrottujen päivämäärien aikana sijoitusrahasto-osuuksien arvot laskivat merkittävästi, asiakas on pyytänyt pankki 2:lta arvopäivän 18.6.02 perustuvaa lisäsuoritusta, johon pankki 2 on vastannut seuraavasti:

Pankki 1 on lähettänyt 17.6.2002 päivätyn kirjeen pankki 2:lle. Kirjekuoressa ei ole mainittu asiakkaan varainhoitajan tai varainhoitajan varahenkilön nimeä. Ko. kirjekuori on saapunut pankki 2:n konttoriin ma 24.6.2002, josta se on avaamisen jälkeen edelleen toimitettu sisäisessä postissa varainhoitajalle ja joka on toteuttanut valtakirjassa mainitut rahastokaupat kirjeen saatuaan ke 26.6.2002. Varainhoitajaa ei oltu informoitu pankki 1:n taholta valtakirjan/ toimeksiannon saapumisesta.

Pankki 2:n Arvopapereiden osto- ja myyntitoimeksiantojen ehdoissa mainitaan mm. seuraavasti:

Toimeksiannon voimaantulo ja sisältö.

"Asiakas voi tehdä osto- tai myyntitoimeksiannon kirjallisesti, suullisesti tai Internetin välityksellä Toimeksiantajan tulee varmistua annetun toimeksiannon saapumisesta pankki 2:lle. Vastuu annetun toimeksiannon saapumisesta pankki 2:lle on Asiakkaalla."

Edellä mainituista seikoista johtuen pankki 2 ei katso olevansa velvollinen maksamaan asiakkaan esittämää lisäsuoritusta, koska postin ohjautumiseen kulunut aika ei ole ollut pankin laiminlyönnistä johtuvaa.

Myös pankki 1 on vastannut asiakkaan jatkoreklamaatioon seuraavasti:

Pankki 1 on korvannut asiakkaalle rahastojen myynnistä syntynyttä kurssitappiota 716,67 euroa. Korvaus maksettiin tilillenne 13.08.2002 sen jälkeen kun tarvittavat selvitykset pankki 2:n kanssa oli tehty.

Näin ollen pankki 1 katsoo, ettei ole velvollinen jo maksetun korvauksen lisäksi hyvittämään asiakkaalle aiheutuneesta tappiosta enempää. Pankki 1:n mukaaan heidän maksama korvaus on 50 % kurssitappion määrästä ja se vastaa sitä, mitä asiakkaan ja allekirjoittaneen pankki 1:n toimihenkilön välisessä keskustelussa heinäkuussa 2002 sovittiin.

Myös pankki 2 on vastannut asiakkaan jatkoreklamaatioon seuraavasti:

Pankki 2 on esittänyt näkemyksen asiakkaan reklamaatioon 5.7.2002 asiakkaalle lähetetyssä kirjeessä, eikä asiassa ole ilmennyt mitään uusia seikkoja, jotka antaisivat aiheen muuttaa kirjeessä esitettyä näkemystä. Pankki 2 ei näin ollen katso, että asiakkaan esittämä korvausvastuun jakaminen tulisi kyseeseen.

2. Pankki 1:n vastaus asiakkaan valitukseen Arvopaperilautakunnalle

Asiakas on 17.6.2002 allekirjoittanut valtakirjan pankki 1:n konttorissa pankki 2:n sijoitusrahasto-osuuksien lunastamisesta ja näin saatavien varojen siirtämisestä pankki 1:een. Asiakasta palvelleen toimihenkilön mukaan asiakas oli hyväksynyt valtakirjan lähettämisen postissa pankki 2:lle. Valtakirjan viipymiseen postin kuljetuksessa ei ole voinut vaikuttaa pankki 1 eikä pankki 2.

Kesällä 2002 asiakas vaati korvausta kurssien laskusta pankki 2:lta, joka vastasi kielteisesti korvauspyyntöön. Pankki 1 on esittänyt 29.7.2002 päivätyssä kirjeessään pankki 2:lle asiakkaalle aiheutuneen kurssieron korvaamista puoliksi. Perusteena on ollut asian selvittämisen mahdottomuus. Pankki 2 on edelleen todennut kielteisen kannan korvaukseen.

Elokuussa 2002 pankki 1 teki päätöksen korvata asiakkaalle puolet hänen kurssitappiostaan. Korvauksen perusteena oli asiakassuhde ja asiakkaan hyvä palvelu. Asiakas oli tuolloin hyvin tyytyväinen pankki 1:n vapaaehtoiseen korvauspäätökseen sekä hyväksyi korvauksen perusteet ja määrän. Asiakas ymmärsi, ettei pankki 1 voinut vaikuttaa postin kuljetusten nopeuteen.

Pankki 1 ei katso olevansa enempää korvausvelvollinen asiakkaalle hänen esittämästään kurssitappiosta. Pankki 1 on lähettänyt valtakirjan välittömästi pankki 2:lle, kuten asiakkaan kanssa oli sovittu.

3. Asiakkaan vastaus pankki 1:n vastineeseen

Asiakas toteaa, ettei hän ole erikseen ottanut kantaa pankki 1:n asiakasta palvelleen toimihenkilön mahdolliseen lausumaan toimittaa valtakirja postitse pankki 2:lle. Lisäksi asiakas katsoo, että hän on valtuuttanut pankki 1:n hoitamaan asiaansa, vastuu asian kokonaisvaltaisesta huolellisesta hoidosta siirtyi pankki 1:lle. Valtakirjan ja sijoitusosuuksien lunastuspyynnön toimittaminen kirjaamatomana kirjeenä pankki 1:stä pankki 2:een ei asiakkaan mukaan täytä huolellisuusperiaatetta eikä hän siksi pidä hyväksyttävänä yritystä siirtää vastuuta tapahtuneesta asiakkaalle.

Lisäksi asiakas jatkaa, että hän oli tyytyväinen pankki 1:n ilmoitukseen korvata puolet kurssitappiosta siksi, että aloite korvauksesta tehtiin heidän taholtaan ja oli askeleena oikeansuuntainen. Asiakas kiistää, että tällä ilmauksella olisi antanut ymmärtää pidättyvänsä mahdollisista lisävaateista mm. koska pankki 2:lta ei ollut saatu siinä vaiheessa myönteistä ilmoitusta heidän osallistumisestaan toisella puolella korvauksiin, kuten oli pankki 1:n edustajan taholta tarkoitus. Keskustelua ei käyty pankki 1:n vaikutuksesta postinkulun nopeuteen, vaan siitä, miksi valtakirja ja sijoitusosuudet ovat "maanneet pöydällä" vastaanottajalla, jolloin kurssitappiota syntyi vahvasti laskussa olleista osakekursseista johtuen.

4. Pankki 1:n lisävastine asiakkaan lisävastineeseen

Asiakas kirjeessään, että keskustelua oli käyty siitä, miksi hänen antamansa valtakirja ja sijoitusosuutensa olivat "maanneet pöydällä" vastaanottajalla. Vastaanottaja oli pankki 2, jonka toiminnasta pankki 1 ei voi olla vastuussa.

Pankki 1:n elokuussa 2002 suorittaman korvauksen peruste ei ole ollut juridinen, vaan asiakassuhteen hoitoa. Pankki 1 ei katso olevansa juridisesti vastuussa pankki 2:n toiminnasta.

5. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Asiakas on pyytänyt Arvopaperilautakunta selvittämään, onko pankki 1 toiminut oikein laittaessaan hänen sijoitusrahasto-osuuksien lunastamista koskevan valtakirjan kirjeessä postin kautta kuljetettavaksi pankki 2:lle. Tähän liittyen asiakas kysyy, onko kohtuullista, että hän siten asiakkaana joutuu kantamaan osan sijoitusrahastojensa kurssilaskun aiheuttamista tappioista pankki 1:n mahdollisen huolimattomuuden takia. Asiakas on pyytänyt vahingonkorvauksena puolet aiheutuneesta kurssitappiosta eli 716,67 €.

Asiassa on riidatonta, että pankki 1:n lähettämä sijoitusrahastojen lunastamista koskeva kirje on jätetty postin kuljetettavaksi 18.6.2002 ja sijoitusrahasto-osuudet on lunastettu vasta keskiviikkona 26.6.2002. Tässä välissä asiakkaan osuuksien arvot olivat laskeneet yhteensä 1.433,34 euroa. Pankki 1 on korvannut 13.8.2002 asiakkaalle eli 716,67 € hyvän asiakassuhteen hoidon perusteella. Arvopaperilautakunta katsoo, että asiaa on arvioitava Rahoitustarkastuksen antaman ohjeen nro 201.7 sijoituspalvelun tarjoamisessa noudatettavista menettelytavoista, hyvää pankkitapaa koskevan ohjeistuksen sekä arvopaperialaa koskevien erityispiirteiden perusteella.

Rahoitustarkastuksen ohje hyvästä tavasta sijoituspalvelun tarjoamisessa sekä ohjeistus hyvästä pankkitavasta edellyttävät, että pankki ylläpitää ja edistää arvopaperimarkkinoiden luotettavuutta, avoimuutta, puolueettomuutta ja eri markkinaosapuolten tasa-arvoisuutta. Hyvä tapa edellyttää, että yritys toimii rehellisesti, ammattitaitoisesti, puolueettomasti ja huolellisesti tavoitteenaan asiakkaan etu ja arvopaperimarkkinoita kohtaan tunnetun luottamuksen edistäminen.

Kyseissä tapauksessa on arvioitava sitä, onko toimeksiannon ja valtakirjan vastaanottanut toimihenkilö toiminut riittävän huolellisesti ja ammattitaitoisesti antaessaan kysymyksessä olevan lunastustoimeksiannon tavallisen postin kuljetettavaksi. Tapauksessa on Arvopaperilautakunnan mielestä otettava se, että tilanne arvopaperimarkkinoilla voi muuttua hyvin lyhyessä ajassa. Tämä on otettava aina huomioon hoidettaessa sijoituspalvelualan toimeksiantoja ja tehtäviä. Tilanteeseen voidaan soveltaa arvopaperikaupan välittäjiä koskevia huolenpitovelvollisuuksia, joiden mukaan toimeksianto on hoidettava mahdollisimman pian, jollei asiakkaan etu vaadi erityistä lykkäämistä. Jos asiakas on antanut mahdollisuuden hoitaa toimeksianto sopivaksi katsottuna ajankohtana, on tämän käytävä ilmi toimeksiannosta.

Vaikka esillä oleva tilanne ei ole suoraan verrattavissa välittäjälle jätettyyn toimeksiantoon, vaikuttavat siihen useimmat samat tekijät. Tästä syystä Arvopaperilautakunta katsoo, että hoidettaessa sijoituspalvelutoimeksiantoja on erityistä huomiota kiinnitettävä toimeksiannon ajalliseen toteutukseen. Pankki on väittänyt, että asiakas on hyväksynyt toimeksiannon lähettämisen tavallisessa postissa, mutta pankki ei ole kyennyt näyttämään asiaan toteen. Asiakkaan antamassa valtakirjassa ei ole erikseen tehty mainintaa siitä, miten toimeksianto tulisi hoitaa.

Arvopaperilautakunta katsoo, että arvopaperialalla ja sijoitusrahastotoiminnassa on yleisesti käytössä menettelytapa, jossa vastaanottavaa tahoa informoidaan puhelimitse tai telefaksilla tulevasta tapahtumasta ja toimitetaan asia ennakkotietona vastaanottajalle. Tässä tapauksessa pankki 1:n olisi tullut toimittaa lunastustoimeksianto vastaanottavan pankki 2:n tai tämän rahastoyhtiön tietoon näitä viestintävälineitä käyttäen. Näin asiakkaan sijoitusrahasto-osuudet olisi saatu lunastettua mahdollisesti jo saman päivän kurssiin tai viimeistään seuraavan päivän päätöspäivän kurssiin. Arvopaperilautakunta katsoo, ettei pankki 1 ole toiminut asiaan kuuluvalla huolellisuudella.

Tästä syystä Arvopaperilautakunta suosittaa pankki 1 korvaamaan asiakkaan taloudellisen vahingon jo korvatun määrän lisäksi siten, että rahasto-osuuksien lunastaminen olisi tapahtunut 18.6.2002 päivän päätösarvojen mukaan.

* * *

1.5 APL 56/2003, 17.12.2003

Asia

Myyntitoimeksianto, välittäjän huolenpitovelvollisuus, vahingonkorvausvaatimus

1. Asiakkaan valitus Arvopaperilautakunnalle

Asiakas on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 11.3.2003 päivätyn valituksen ja antanut lisäksi 6.6.2003, 23.9.2003 ja 17.11.2003 päivätyt lausumat. Valituksessaan asiakas on vaatinut pankkia korvaamaan huolimattoman ja ammattitaidottoman osakkeiden välitystoiminnan johdosta syntyneenä vahinkona 28.956,49 € laillisine korkoineen.

Näkemyksensä perusteeksi asiakas on esittänyt, että pankki ei olisi toiminut hänen antamansa ulkomaalaisten osakkeiden myyntitoimeksiannon yhteydessä riittävän huolellisesti, kun se oli toteuttanut myynnin pelkästään hänen ilmoittamansa kappalemäärän perusteella, vaikka hän oli samalla ilmoittanut haluavansa myydä omistamistaan osakkeista puolet. Osakkeiden lukumäärän asiakas oli erehdyksessä ilmoittanut kymmenkertaisena tosiasiallisesti omistamiinsa osakkeisiin nähden. Sama virhe oli toistunut seuraavana päivänä, kun asiakas oli halunnut myydä jäljellä olevan osan kyseisistä osakkeista.

Asiakkaan näkemyksen mukaan toimeksiannon vastaanottaneen henkilön tai pankin tietojärjestelmän olisi tullut huomauttaa, että hän oli myymässä enemmän kuin mitä omisti. Lisäksi asiakkaan mukaan ehdoton yläraja hänen toimeksiantoihinsa käytettävissä olleeseen pääomaan oli hänen osakekauppaa varten ottamansa lainat (yht. 151.369,07 €). Nyt puheena olevat toimeksiannot olivat molemmat kaksi kertaa suurempia kuin hänen aikaisemmat toimeksiantonsa (yht. 292.212,15 €). Lisäksi myyntien toteutumisista ei ilmoitettu hänelle aikaisemman tavan mukaisesti puhelimitse, missä yhteydessä virhe olisi voitu havaita ajoissa ja kaupat mahdollisesti vielä peruuttaa tai purkaa.

Arvopaperikauppakokemuksestaan asiakas toteaa, ettei se ollut kovinkaan pitkäaikaista ja toimeksiantonsa hän teki ystävänsä antamien neuvojen perusteella. Asiakas on myös jälkikäteen kysynyt kahdelta muulta palveluntarjoajalta, olisiko heidän kanssaan voinut tapahtua vastaavaa, ja molempien vastaus oli ollut ehdottoman kielteinen.

2. Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Pankki on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 5.5.2003 päivätyn vastauksen ja antanut lisäksi 28.8.2003, 10.10.2003 ja 24.11.2003 päivätyt lisävastineet.

Pankki on katsonut, ettei se ole korvausvelvollinen asiassa ja että asiakkaan valitus tulee hylätä perusteettomana.

Pankki on esittänyt näkemyksensä perusteeksi, että asiakas on allekirjoittanut sijoituspalvelusopimuksen, jonka mukaan asiakas vastaa siitä, että toimeksiannon toteutusta varten tarvittavat arvopaperit ovat pankin hallussa ennen toimeksiannon antamista. Sopimuksen mukaan pankilla on oikeus varmistua siitä, että asiakkaalla on ne sijoituskohteet, joista hän on antanut myyntitoimeksiannon. Tämä kohta antaa pankille selonotto-oikeuden, ei velvollisuutta. Ennen asiakassuhteen solmimista pankki kertoo selvittäneensä asiakkaan taloudellisen aseman, sijoituskokemuksen ja sijoituspalvelua koskevat tavoitteet. Asiakkaan kanssa on myös solmittu puhelinkaupan mahdollistava sijoituspalvelusopimus.

Pankin mukaan kyseessä olevat toimeksiannot eivät asiakkaan sijoittajahistorian mukaan olleet suuruudeltaan epätavallisia tai poikkeavia hänen aiemmin antamiinsa toimeksiantoihinsa nähden, sillä asiakas oli ennen niitä käynyt merkittävää osakauppaa sekä kotimaisilla että ulkomaisilla osakkeilla. Toimeksiantojen kappale- ja euromäärät osoittavat, että asiakkaalla on runsaasti kokemusta arvopapereiden puhelinkaupasta, eikä pankilla ollut syytä epäillä ettei asiakas tietäisi omistamiensa osakkeiden lukumäärää.

Pankki katsoo täyttäneensä laissa ja Rahoitustarkastuksen ohjeissa sille asetetun huolenpitovelvollisuuden. Ohjeessa korostetaan välittäjän velvollisuutta mahdollisimman pikaiseen toimeksiantojen toteuttamiseen, jollei asiakkaan etu erityisestä syystä edellytä lykkäystä. Asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaan pankki on sitoutunut hoitamaan asiakkaan antaman toimeksiannon ilman aiheutonta viivytystä. Pankin mukaan puhelinkaupassa toimeksianto välitetään käytännössä jo saman puhelinkeskustelun aikana eteenpäin kansainvälistä arvopaperikauppaa hoitavalle meklarille. Mikäli asiakkaan kanssa on erikseen sovittu, pankki ilmoittaa puhelimitse arvopapereita koskevan toimeksiannon toteutumisesta asiakkaalle. Muussa tapauksessa ilmoitus lähetetään postitse asiakkaalle kaupantekopäivää seuraavan toisen pankkipäivän aikana. Tässä tapauksessa tällaista erillistä sopimusta ei asiakkaan kanssa ollut tehty, mutta tapauskohtaisesti tieto on voitu palveluperiaatteen nimissä luvata ja antaa.

3. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Arvopaperilautakunnan näkemyksen mukaan tapauksessa on kysymys siitä, missä tilanteissa ja millä tavoin välittäjän tulee varmistua, että asiakas omistaa myyntitoimeksiannon kohteina olevat arvopaperit.

Lautakunta toteaa, että osapuolet ovat tapauksessa yksimielisiä annettujen toimeksiantojen sanamuodoista ja asiassa syntyneestä 28.956,49 €:n vahingosta. Sen sijaan erimielisyys kohdistuu siihen, mikä merkitys on asiakkaan toteamuksella myydä puolet omistamistaan osakkeista, kun hän samalla ilmoittaa puolen omistuksensa myös tarkkana kappalemääränä.

Arvopaperikauppaa ja sijoituspalvelun tarjoamista säännellään arvopaperimarkkinalain (26.5.1989/495) 4 luvussa, jossa välittäjälle on säädetty yleinen huolellisuusvelvollisuus, minkä lisäksi Rahoitustarkastukselle on annettu oikeus tarkentaa määräyksillään toimintoihin liittyviä menettelytapoja. Rahoitustarkastuksen arvopaperinvälittäjille antaman arvopaperitoimintojen erottamista käsittelevän ohjeen nro 201.12 mukaan arvopapereiden säilytys ja osuusrekisterin pito on erotettava muista arvopaperitoiminnoista. Toteutettu järjestely ei kuitenkaan saa estää yrityksen sisäisen valvonnan tai riskienhallinnan kannalta tarpeellisten tietojen antamista näitä toimintoja hoitaville yksiköille tai henkilöille. Sijoituspalvelun tarjoamisessa noudatettavia menettelytapoja käsittelevässä ohjeessa nro 201.7 ja asiakasvaroja käsittelevässä ohjeessa nro 201.13 todetaan puolestaan, että arvopaperinvälittäjän tulee riittävällä huolellisuudella varmistua myyntitoimeksiantoasiakkaansa toimituskyvystä. Arvopaperinvälittäjän tulee myös riittävällä huolellisuudella varmistua siitä, että

ostaja-asiakas pystyy täyttämään maksuvelvollisuutensa. Varmistus on tehtävä aina ennen asiakassuhteen solmimista sekä myös silloin, kun toimeksianto suuruudeltaan poikkeaa tavanomaisesta.

Arvopaperilautakunta toteaa sille toimitetuista asiakkaan toimeksiantolistauksista ilmenevän, että asiakas on tehnyt ennen nyt käsiteltävänä olevia toimeksiantoja useita osto- ja myyntitoimeksiantoja sekä kotimaisilla että ulkomaisilla osakkeilla. Suuruusluokaltaan nämä toimeksiannot ovat kuitenkin olleet selvästi pienempiä kuin nyt käsiteltävänä olevat. Sijoituspalvelusopimuksen mukaan pankilla on ollut oikeus, mutta ei nimenomaista velvollisuutta, tarkistaa asiakkaan osakeomistuksia tai pidättäytyä toimeksiannon toteuttamisesta siihen saakka, kunnes se saa toimeksiannon toteuttamisesta asiakkaan uuden määräyksen. Asiakas on kyseisessä sopimuksessa sitoutunut myös siihen, että toimeksiannon toteutusta varten tarvittavat arvopaperit ovat pankin hallussa ennen toimeksiannon antamista tai mikäli on ilmeistä, ettei hän pysty toimittamaan pankille myymiään arvopapereita selvitysyhteisön sääntöjen mukaisessa määräajassa, pankin käyttämä arvopaperinvälittäjä voi omaloitteisesti tehdä arvopapereiden lainausta koskevan sopimuksen asiakkaan puolesta ja periä tästä aiheutuneet kulut ja palkkiot.

Ottaen huomioon toimeksiantojen suuruudet ja niihin sisältyneet tulokannanvaraisuudet lautakunta katsoo, että kokonaisuutena arvioiden viimeistään jälkimmäinen asiakkaan antama toimeksianto on poikennut hänen tavanomaisesta asioinnistaan siinä määrin, että välittäjän olisi tullut huolellisuusvelvollisuutensa täyttääkseen ryhtyä toimenpiteisiin varmistuakseen toimeksiannon tarkasta sisällöstä ja siitä, että asiakas pystyy täyttämään toimitusvelvollisuutensa. Pankki ei ole myöskään kiistänyt asiakkaan väitettä siitä, että se ei ollut käsillä olevassa tapauksessa asiakkaan ja pankin välillä tavanomaisesti noudatetusta käytännöstä poiketen erikseen jälkikäteen vahvistanut kauppasummaa. Toisaalta koska asiakas on nimenomaisesti molemmilla kerroilla ilmoittanut myös myytäväksi haluamiensa osakkeiden lukumäärän tarkistamatta ja kyseenalaistamatta tosiasiallisesti omistamiensa osakkeiden määrää, lautakunta katsoo hänen ottaneen toimeksiantojensa yhteydessä tietoisin riskin, minkä vuoksi hän on myös itse myötävaikuttanut syntyneeseen tilanteeseen ja vahinkoon. Lautakunta arvioi asiakkaan myötävaikutuksen siinä määrin merkittäväksi, että pankin vastuulle kuuluu lautakunnan käsityksen mukaan 1/3 aiheutuneesta vahingosta.

Edellä kerrotuilla perusteilla Arvopaperilautakunta suosittaa, että pankki korvaisi asiakkaalle 3.745,46 €. Suositellussa korvauksessa on otettu huomioon asiakkaan oman myötävaikutuksen lisäksi se, että välittäjä on jo luopunut yhteensä 5.906,70 €:n palkkioista, jotka ovat syntyneet asiakkaan antamista toimeksiannoista ja niiden johdosta tehdyistä korjaavista järjestelyistä.

2 Sijoitusneuvonta

2.1 APL 197/2006, 10.4.2007

Asia

Sijoitusneuvonta, iäkäs henkilö, ymmärryskyky, vahingonkorvausvaatimus.

1. Asiakkaan valitus Arvopaperilautakunnalle

Asiakas on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 10.10.2006 päivätyn valituksen ja antanut lisäksi 12.12.2006 päivätyn lisälausuman.

Asiakas on vaatinut, että pankin tulee korvata hänelle 2.162,95 euron vahinko, joka on aiheutunut osakkeiden myynnistä seuranneesta myyntitappiosta sekä 2.000,00 euron vahinko, joka on korvauksena asiasta aiheutuneesta vaivasta, pankkisalaisuuden rikkomisesta, asiakirjojen laadinnasta ja henkisistä kärsimyksistä. Yhteensä asiakas on vaatinut asiassa pankilta vahingon-korvauksena 4.162,95 euroa.

Valitusasian on Arvopaperilautakunnassa hoitanut asiakkaan poika äitinsä valtuuttamana. Asiakkaan poika on vaatimuksen perusteeksi esittänyt muun muassa seuraavaa:

Äitini sai maanantaina 4.9.2006 puhelimitse kutsun pankin asiakasneuvojalta saapua asiointikonttoriinsa keskustelemaan raha-asioistaan. Äitini, joka on eläkeläinen ja iältään 72-vuotias, sopi välittömästi tapaamisen iltapäivälle kello 14.00. Äitini saapui tapaamiseen pankin pyynnöstä ja lyhyellä varoitusaajalla. Hän ei tiennyt puhelinkeskustelun perusteella, että kysymyksessä oli vapaaehtoinen tilaisuus. Tapaamisessa käytiin läpi äitini sijoitusvarat ja hänelle esiteltiin uusi, pankin laatima sijoitussuunnitelma. Asiakasneuvoja esitteli valmistelemansa suunnitelmat nopeassa tempossa ja johdattellen niin, että äitini ei ymmärtänyt, mistä todellisuudessa oli kysymys. Kiistan siten pankin väitteen siitä, että 72-vuotias äitini olisi ymmärtänyt taloudellisen tilanteensa ja tehnyt itse päätökset nopeassa tahdissa esitettyihin kysymyksiin ja sijoitusasioihinsa.

Äitini suostui pankin pyyntöihin. Sijoitussuunnitelma ei pitänyt sisällään mm. suorien osakkeiden omistamisajatusta ja siksi pankki ehdottikin äidilleni realisoitavaksi heti hänen omistamansa Raision osakkeet. Tämän jälkeen muut muutokset tehtiin muutamassa minuutissa. Tapaamisessa äidilleni luovutettiin myös ns. pankin palveluavaimet, myytiin pois pääosa hänen korkorahastostaan sekä merkittiin 10 vuoden säästövakuutus ja uutta ratkaisusijoitusrahastoa.

Asiakasneuvoja ei ollut tapaamisen aikana kertaakaan tiedustellut, haluaisiko äitini harkinta-aikaa tehtäville päätöksille tai haluaisiko hän keskustella muiden kuin pankin asiantuntijan kanssa suunnitelluista toimenpiteistä. Asiakasneuvoja on itse todennut 7.9.2006 käydyssä keskustelussa, että "sopimus oli hyvä, joten oli turha viivyttellä ratkaisua". Missään vaiheessa ei äidiltäni kysytty Raision osakkeiden hankintahintaa eikä sitä, ymmärtääkö hän Raision osakkeiden myynnin aiheuttavan hänelle mahdollisesti myyntitappiota. Pankista oli vain todettu Raision osakkeiden myynnin mahdollisista seurauksista, että mikäli verottaja lähettää papereita asiassa, pankissa autetaan. Äidilläni olleet Raision osakkeet olivat hänen elämänsä ainoat suorat osakeomistukset, jotka oli hankittu 15.2.2000. Äitini ei siten ollut aikaisemmalta taustaltaan kokenut sijoittajaa.

Raision osakkeiden myyntitoimeksiannosta ja myynnistä ei annettu kirjallisia vahvistuksia. Niitä pyydettyä todettiin, että kaupat oli tehty pankkiavaimilla ja tiliotteesta näkisi summat. Äitini ei edelleenkään tiedä, mitä ns. pankkiavaimilla tehdään, eikä hänellä ole myöskään mitään muistikuvaa tai tietoa pankin pyytämästä salasanasta. Ilman salasanaahan pankkiavaimia ei voi käyttää. Tapaaminen kesti siis reilun tunnin ja tuossa ajassa äitini raha-asiat käännettiin ylösalaisin.

Saadessani tietää tapahtumista, soitin pankkiin seuraavana päivänä 5.9.2006. Vastaukseksi todettiin, ettei mitään muutoksia äitini asioissa ollut tapahtunut. Pankista todettiin myös, ettei heillä ole lupaa kertoa minulle äitini raha-asioista. Äitiäni pyydettiin ottamaan pankkiin yhteyttä henkilökohtaisesti. Minulle kerrottiin, että mikäli en luottaisi äitini kykyyn tehdä päätöksiä raha-asioissa, tulisi minun saattaa äitini holhouksen alaiseksi.

Äitini kävikin vielä samana päivänä 5.9.2006 pankissa, jossa hänelle kerrottiin, ettei tehtyjä sopimuksia voisi peruuttaa. Lisäksi hänelle todettiin, etteivät hänen raha-asiansa kuuluneet kenellekään muille kuin hänelle ja pankille. Äidilleni ei myöskään kerrottu, että 10 vuoden säästövakuutuksen olisi voinut irtisanoa päättymään 30 päivän kuluessa. Asia ilmeni vasta myöhemmin.

Äitini käydessä tapaamassa pankin henkilökuntaa 5.9.2006, hän allekirjoitti 4.9.2006 käsitellyn talousarvion, johon kirjattiin myös 5.9.2006 keskustelut. Samassa tapaamisessa äitini allekirjoitti myös pankin laatimat keskustelu-muistiot. Äitini ei kuitenkaan muista allekirjoittaneen muistioita 4.9.2006 tapaamisesta eikä hänelle annettu mukaan omia kappaleita kyseisistä asiakirjoista.

Miksi äitini sitten allekirjoitti muistiot ja miksi hän suostui kaikkiin pankin esittämiin muutoksiin varainhoidossa? Käsitykseni mukaan 72-vuotias eläkeläinen ei ole voinut ymmärtää tekojaan ja niiden seurauksia. Mikäli äidilleni olisi selvitetty osakkeiden myynnistä aiheutuvat myyntitappiot sekä kerrottu, mitä muistioiden allekirjoittaminen hänen edulleen asiassa merkitsee, olisi hän tuskin suostunut allekirjoituksiin. Katson, että pankki on johdatellut omilla ehdotuksillaan vanhan ihmisen tekemä itselleen epäedullisia liiketoimia.

Seuraavana päivänä 6.9.2006 soitin pankin toiselle toimihenkilölle, joka myös ilmoitti, ettei mitään muutoksia äitini asioihin olisi tehty. Tällöin ilmoitin haluni tulla keskustelemaan äitini raha-asioista hänen valtuuttamana. Tähän todettiin, ettei valtakirjalla voisi tulla toisen puolesta asioita selvittämään. Myöhemmin samana päivä toinen henkilö pankista kertoi, että voisin tulla edustamaan äitiäni yksilöidyllä valtakirjalla.

Sovin tapaamisen pankkiin 7.9.2006. Sain tiedot, että kaikki edellä kerrotut muutokset äitini raha-asioihin oli tehty. Tapaamisessa pankista kerrottiin äitini osaavan kyllä itse päättää raha-asioistaan. Kuitenkin tapaamisen lopussa kysyttiin, olenko ryhtynyt toimenpiteisiin äitini suhteen. Tällä ilmeisesti tarkoitettiin äitini holhousasian vireille saattamista.

Katson asiassa rikotun myös pankkisalaisuutta. Pankin toimihenkilöt kertoivat minulle puhelimitse, ettei mitään muutoksia äitini raha-asioissa olisi tapahtunut. Lisäksi he kertoivat puhelimitse myös, ettei lainan vakuutena olleita rahasto-osuuksia oltu myyty. Pankki antoi näin tietoja henkilölle, jonka henkilöllisyyttä he eivät voineet varmentaa.

Äitini esitti pankille vahingonkorvausvaatimuksen 21.9.2006, mutta johon pankki ei määräpäivään mennessä ollut vastannut.

Lopuksi kiistan pankin väitteen siitä, että tämä olisi pyrkinyt selvittämään asian kanssani ennen lautakuntaan siirtymistä. Vielä 7.9.2006 tapaamisessa pankissa todettiin, että kaikki äitini asioihin liittyvät asiakirjat ovat jo ”kellarissa”.

2. Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Pankki on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 10.11.2006 päivätyn vastauksen asiassa ja antanut lisäksi 16.1.2006 päivätyn lisälausuman.

Pankki on vaatinut, että asiakkaan valitus tulee hylätä perusteeltaan ja määrältään.

Pankki on vaatimuksensa tueksi esittänyt muun muassa seuraavaa.

Pankin normaaliin toimintatapaan ja asiakaspalveluun kuuluu yhteydenpito asiakkaisiin sekä asiakkaiden raha-asoiden läpikäynti yhdessä näiden kanssa. Tämän normaalin toimintatavan mukaisesti pankin asiakasneuvoja soitti asiakkaalle maanantaina 4.9.2006 kutsuakseen tämän pankkiin. Asiakas oli itse halukas tulemaan tapaamiseen jo samana päivänä ja tästä syystä tapaaminen sovittiin kello 14.00.

Tapaamisessa asiakkaan kanssa käytiin noin tunnin mittainen keskustelu hänen raha-asioistaan. Keskustelun aikana puhuttiin asiakkaalle tärkeistä asioista, kuten hänellä olevista sijoituksista, niihin kohdistuvista odotuksista, riskistä ja tuotosta. Asiakas kertoi tapaamisessa, että hän oli jo aikaisemmin miettinyt Raision osakkeidensa myymistä. Asiakasta arvelutti myös kuukausittainen arvosuustilin hoitopalkkio, koska hänellä ei ollut aikomusta ostaa lisää osakkeita. Hänestä osakkeiden arvo oli laskenut vuosien varrella ja häntä oli mietityttänyt, mitä tehdä osakkeille. Keskustelussa käsiteltiin myös varojen siirtoa jälkipolville ja samalla perintösuunnittelua. Tämän keskustelun yhteydessä ja siihen perustuen on yhdessä asiakkaan kanssa laadittu suunnitelma eli Talousarvio.

Keskustelussa läpikäytyjen asioiden perusteella asiakas päätyi ratkaisuun myydä Raision osakkeet sekä kaupasta saatujen varojen siirtämiseen helpompaan ja varmempaan sijoitusmuotoon, josta varat voidaan nostaa tarvittaessa. Pörssiriskiä hän ei enää halunnut ottaa suorien osakesijoitusten muodossa. Asiakas oli valmis hyväksymään sen, että rahastojen arvot vaihtelevat hieman. Hän toivoi kuitenkin parempaa tuottoa kuin korkorahastosta, joten varoja siirrettiin korkorahastosta ratkaisusijoitusrahastoon.

Osa varoista siirrettiin sijoitusvakuutukseen. Sopimuksen sijoitusajaksi sovittiin kymmenen vuotta, mutta sopimusaikana asiakkaalla on mahdollisuus nostaa varoja omaan käyttöön. Sijoitusvakuutusratkaisu valittiin siksi, että asiakkaan mielessä oli varojen siirtäminen pojalle ja lapsenlapsille. Sijoitusvakuutuksen avulla tämä onnistuu ilman lahjaveroseuraamuksia. Käsityksemme mukaan asiakas oli tyytyväinen mainittuihin ratkaisuihin eikä hän katsonut tarvitsevansa pidempää harkinta-aikaa ratkaisujen tekemiseen.

Seuraavana päivänä (5.9.2006) asiakas tuli pankin konttoriin ja kertoi, ettei hänen poikansa ollut pitänyt äidin tekemistä ratkaisuista. Asiakkaan kanssa kerrattiin edellisen päivän ratkaisut. Asiakas oli tekemiinsä ratkaisuihin edelleen tyytyväinen. Samassa tapaamisessa sovittiin keskusteltujen ratkaisujen vahvistamisesta neuvottelumuistiolla, jonka myös asiakas vahvisti allekirjoituksellaan.

Tapaamisessa asiakas pyysi, voisiko asiakasneuvoja kertoa hänen pojalleen samat asiat, joista he olivat keskustelleet. Tästä syystä asiakkaan kanssa sovittiin yhteisen tapaamisen järjestämisestä, jotta asiasta keskustellaan vielä kertaalleen asiakkaan, hänen poikansa ja asiakasneuvojan ollessa

yhtä aikaa läsnä. Tapaamisajankohdan sopiminen jäi odottamaan pojan yhteydenottoa sopivan ajankohdan löytämiseksi. Tätä tapaamista ei koskaan järjestetty, vaan asiakkaan poika ryhtyi käsittelemään äitinsä tekemiä ratkaisuja valtakirjalla ja Arvopaperilautakunnan kautta.

Lopuksi pankki toteaa, että asiakkaan raha-asiat on pankissa käyty hänen kanssaan asianmukaisesti läpi. Asiakas on itse tehnyt haluamansa sijoituspäätökset ja antanut niiden mukaiset toimeksiannot. Emme ole selvityksemme perusteella havainneet sellaista pankin menettelystä johtuvaa asiakkaalle aiheutunutta vahinkoa, josta pankki olisi korvausvelvollinen. Edellä esitetyn perusteella katsomme, että asiakkaan pojan esittämät vaatimukset ovat perusteettomia ja kiistämme vaatimukset sekä määrältään että perusteiltaan.

3. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Tapauksessa on kysymys sijoituspalveluyrityksen tarjoamasta sijoituspalvelusta ja josta on säännelty laissa sijoituspalveluyrityksistä (26.7.1996 / 579) 3 §:ssä ja arvopaperimarkkinalain (26.5.1989/495) 4 luvussa. Lisäksi Rahoitustarkastus on antanut edellä mainittuja lakeja täydentävän sijoituspalvelun tarjoamisessa noudatettavia menettelytapoja koskevan ohjeen nro 201.7, jonka mukaan sijoituspalveluyhteisön on noudatettava tiettyjä velvollisuuksia, jotta asiakkaiden suoja ja sijoittajien luottamus toteutuisi.

Asiakas on vaatinut, että pankin tulee korvata hänelle 2.162,95 euron vahinko, joka on aiheutunut osakkeiden myynnistä seuranneesta myyntitappiosta sekä 2.000,00 euron vahinko, joka on korvauksena asiasta aiheutuneesta vaivasta, pankkisalaisuuden rikkomisesta, asiakirjojen laadinnasta ja henkisistä kärsimyksistä. Yhteensä asiakas on vaatinut asiassa pankilta vahingonkorvauksena 4.162,95 euroa.

Pankki on vaatinut, että asiakkaan valitus tulee hylätä perusteeltaan ja määrältään.

Asiassa on tullut riidattomasti selvitetyn, että asiakas sai 4.9.2006 puhelimitse kutsun saapua pankkiin keskustelemaan raha-asioistaan. Asiakas sopi tapaamisen pankin toimihenkilön kanssa samalle päivälle. Asiakas on eläkeläinen ja iältään 72-vuotias.

Tapaamisessa käytiin läpi asiakkaan taloudellinen tilanne, jonka jälkeen asiakkaan sijoitusvarallisuuden osalta tehtiin seuraavat muutokset: asiakkaan Rasion osakkeet myytiin, lunastettiin asiakkaan lähes kaikki korkorahasto-osuudet sekä merkittiin uutta ratkaisusijoitusrahastoa ja 10 vuoden sijoitusvakuutus. Kaikki toimenpiteet tehtiin asiakkaalle annetuilla pankin palveluavaimilla.

Riidanalaiseksi asiassa on sen sijaan jäänyt, ymmärsikö asiakas, mistä oli kysymys ja oman taloudellisen tilanteensa vai johdatteliko pankin toimihenkilö asiakasta ja esitteli valmistelemansa suunnitelmat niin nopeassa tahdissa, ettei asiakkaalle jäänyt muuta mahdollisuutta kuin hyväksyä esitetyt ehdotukset.

Arvopaperilautakunta katsoo annetun selvityksen perusteella, että vaikka kysymys onkin iäkkään henkilön taloudellisten asioiden hoidosta, ei asiassa ole tullut näytetyksi, että asiakkaalla olisi ollut tavanomaisesta huonompi tai mahdollisesti heikentynyt kyky ymmärtää tekemiään oikeustoimiaan. Lauta-kunta katsoo, ettei asiakkaan ikä yksistään voi olla peruste olla tarjoamatta tai tarjota jotakin tiettyä sijoituspalvelua tai -tuotetta asiakkaalleen. Tähän vaaditaan Arvopaperilautakunnan mukaan myös muita henkilöön liittyviä kriteereitä ja arviointeja.

Lautakunta toteaa, että niin kauan kuin pankille ei ole ilmoitettu asiakassuhteeseen liittyvistä juridisista tai asiakkaan oikeustoimikelpoisuudessa tapahtuneista muutoksista, on pankki ensisijaisesti velvollinen ja oikeutettu hoitamaan asiointia vain asiakkaan kanssa henkilökohtaisesti. Mikäli esimerkiksi asiakkaan toimesta valtuutetaan kirjallisesti toinen henkilö hoitamaan asiakkaan pankkiasioita joko yhdessä asiakkaan kanssa tai erikseen, muuttuvat pankin velvoitteet annetun valtuutuksen mukaisesti. Annetun selvityksen perusteella kyseissä tapauksessa pankille ei ollut esitetty mitään sellaista perustetta, jonka nojalla sen olisi tullut toimia myös muuhun tahoon nähden kuin vain suoraan asiakkaaseen päin.

Lautakunta katsoo, että asiakas on vapaaehtoisesti tehnyt muutokset sijoitusvarallisuuteensa sekä allekirjoittanut sopimuksen, jonka lähtökohtana on lautakunnan näkemykseen mukaan täytynyt olla asiakkaan halu saada muutos omien sijoitusvarojensa allokointiin. Edellä kerrotuilla perusteilla lautakunta toteaaakin tehtyjen sopimusten ja toimeksiantojen olleen arvopaperimarkkinalain ja sijoituspalvelu yrityksistä annettujen lakien sekä hyvän arvopaperimarkkinatavan mukaisia.

Edellä kerrotuilla perusteilla Arvopaperilautakunta ei suosita asiassa hyvitystä.

* * *

2.2 APL 621/2002, 27.11.2002

Asia

Sijoitusneuvonta, tiedonanto- ja selonotto velvollisuus, asiakkaan tunteminen, verotus

1. Asiakkaan valitus Arvopaperilautakunnalle

Vuoden 2000 helmikuussa asiakkaat olivat saaneet soiton pankin sijoitusneuvojalta, joka oli pyytänyt heitä neuvotteluun sijoituksien hajauttamisesta.

Asiakkaat olivat perineet noin 20 vuotta sitten huomattavan määrän Nokian osakkeita ja näiden osakkeiden myymisestä ja hajauttamisesta asiakkaat olivat menneet tapaamaan pankin sijoitusneuvojaa hänen yhteydenotostaan. Sijoitusneuvojan ohjeesta asiakkaat olivat myyneet Nokian osakkeita 100 kappaletta ja kauppahinnaksi oli tullut 20.230,00 euroa, josta oli tullut vähennettäväksi välityspalkkio 121,38 euroa. Kaupan loppusummaksi oli tullut yhteensä 119.560,42 markkaa (20.108,62 €). Osakkeista saadut rahat asiakkaat olivat sijoittaneet saman tien uudestaan rahastoihin. Sijoitusneuvojan kehotuksesta he olivat sijoittaneet varat pankin joukkolainaan sekä seuraaviin pankin rahastoihin. Myyntisuorituksesta ei myynnin yhteydessä ollut vähennetty veroja.

Loppuvuonna 2001 olivat asiakkaat saaneet Verohallinnosta kirjeen, jossa heidät oli määrätty maksamaan vuodelta 2000 jälkiveroa n. 18.600 mk (3128 €). Jälkiveron lisäksi he olivat saaneet helmikuussa 2002 Opintotukilautakunnalta päätöksen maksaa vuoden 2000 opintotuesta takaisin 3741,34 euroa (22.245,00 markkaa).

Asiakkaiden mielestä pankin sijoitusneuvojan tehtävänä on neuvoa asiakasta. He korostavat, etteivät he olleet aikaisemmin tehneet osakekauppaa enkä heillä näin ollut mitään sijoituksiin liittyvää eivätkä he voineet olla mitenkään tietoisia, että osakkeiden myyminen vaikuttaa ensinnäkin heidän opintotukiinsa ja toiseksi, että arvopaperikaupasta seuraisi erittäin suuret jälkiverot. Asiakkaiden

mielestä ei voida olettaa, että ihmiset tietävät arvopaperikaupan seuraukset, varsinkin kun aikaisemmin kauppaa ei ole harrastanut.

Asiakkaat huomauttavat, ettei sijoitusneuvoja missään vaiheessa maininnut veroista eikä opintotuesta mitään. Asiakkaiden mielestä sijoitusneuvojan olisi pitänyt mainita, että kaupasta menee veroa. Hänen olisi myös pitänyt kertoa veron arvioitu suuruus sekä kysyä, maksetaanko vero heti kaupan yhteydessä vai jälkiveroina. Samoin hänen olisi mielestäni pitänyt mainita, että suuret pääomatulot vaikuttavat opintotukeen.

Asiakkaat ovat kertoneet saaneensa myöhemmin tietää, että osakkeiden myynnin yhteydessä on mahdollista halutessaan maksaa verot jo etukäteen, jolloin jälkiveroilta välttyään. Tällaisesta mahdollisuudesta (tai yleensä mistään veroihin liittyvästä) sijoitusneuvoja ei ollut maininnut mitään.

Tämän kaiken seurauksena asiakkaat olivat joutuneet myymään (tappiolla) rahastosijoituksia maksaakseen jälkiverot. Opintotuen takaisinmaksu on suoritettava myös mahdollisimman pian ja siihen asiakkaille ei ole tällä hetkellä varoja, elleivät he jälleen myy rahasto-osuuksiaan. Kaiken kaikkiaan asiakkaiden omaisuus on pienentynyt noin puolella vuoden 2000 jälkeen, vaikka omaisuuden hajauttamisen tarkoituksena asiakkaiden käsityksen mukaan oli kasvattaa heidän omaisuutta tulevaisuudessa.

Asiakkaat ovat korostaneet, että jos he olisivat vuonna 2000 tienneet (toisin sanoen, jos heille olisi kerrottu ja heitä olisi neuvottu) osakekaupan seurauksista, eivät he missään tapauksessa olisi osakkeitaan myyneet. Näin ollen asiakkaat olisivat myös välttyneet opintotuen takaisinperinnästä. Ja jos he olisivat päätyneet myymään osakkeet, olisivat he ehdottomasti maksaneet verot kaupan yhteydessä.

Asiakkaiden mukaan sijoitusneuvoja oli tiennyt heidän tilanteensa eli sen, että he olivat opiskelijoita ja sen, etteivät he olleet aikaisemmin tehneet arvopaperikauppaa, ja koska sijoitusneuvojan tehtävään kuuluu neuvominen, hänen olisi pitänyt kertoa kaikki asiaan liittyvät seikat.

2. Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Koska pankin käsityksen mukaan asiakkaiden asiointi pankissa sijoitusasioissa ei ole ollut aivan samanlaista, pankki kuvailee tapahtumien kulun kummankin asiakkaan osalta erikseen.

Asiakas 1

Asiakas 1:n henkilökohtainen pankkineuvoja oli ollut puhelimitse yhteydessä asiakas 1:een ja sopinut neuvottelusta hänen Nokian osakkeisiin keskittyneen omistuksen mahdollisesta hajauttamisesta. Syynä keskustelun avaamiseen oli ollut asiakkaan arvopaperiomistuksen keskittymiseen liittyvä riski. Keskustelujen aikaan Nokian kurssi on ollut korkealla. Asiakas 1 on palveluneuvojan mukaan "valveutunut asiakas", joka on esimerkiksi hyvin tietoinen rahastoista. Asiakas 1 jäi konttorista lähtiessään vielä miettimään asiaa ja myi osakkeet myöhemmin itse Internet -palvelun kautta. Viikon kuluttua kaupasta oli sovittu varojen edelleen sijoittamisesta. Asiakas 1 olisi ollut halunnut itse vertailla eri rahastoja netissä ja valitsi rahastoja itsenäisesti. Hän olisi ollut halukas sijoittamaan enemmänkin riskipitoisiin rahastoihin, mutta palveluneuvojan suosituksesta Nokian myynnistä saadusta varoista osa sijoitettiin odotettavalta kehitykseltään vakaampaan kasvurahastoon ja joukko-velkakirjalainaan, korko 4,2 %. Koska asiakas 1 oli lähdössä keväällä kiipeilemään Himalajalle, jätettiin tilille 25.000 markkaa ja samoin 2 % tilille irtisanomisehdoin helposti irrotettaviksi varoik-

si, mm. verojen maksuun, 20.000 markkaa. Tätä rahasummaa hänellä ei ilmeisesti kuitenkaan ollut enää tallella, kun verot tulivat maksuun.

Asiakas 1:n muistikuvasta poiketen pankkineuvoja on sitä mieltä, että verotus oli kyllä keskusteluissa esillä, ainakin siinä muodossa, että asiakas 1:n saatua osakkeet 20 vuotta sitten, tulisi niistä määräytymään luovutusvoittovero joka tapauksessa samoin perustein, vaikka ne myytäisiin myöhemminkin. Verojen tarkkaa markkamäärää ei ehkä laskettu. Kun Nokian kurssi oli korkealla, verrattiin kurssilaskun vaikutusta luovutusvoittoveroon. Esimerkiksi tätä vastinetta kirjoitettaessa 6.6.2002 on havaittavissa tällaisen kurssilaskun vaikutus: Nokian kurssi on tällä hetkellä (6.6.2002) laskenut noin 65 % nyt kyseessä olevaan myyntihetkeen verrattuna. Eli jos asiakas 1 olisi säilyttänyt tuolloin myydyt osakkeensa, olisi niiden arvo tällä hetkellä noin 7.000 euroa. Jos ne nyt myytäisiin, olisi luovutusvoittovero todellakin alhaisempi, mutta toisaalta asiakkaan käteen jäävä osuus olisi joka tapauksessa huomattavasti alhaisempi kuin osakkeet aikanaan vuonna 2000 myytäessä. Asiakas 1:n kirjelmässä mainittu verojen määrä näyttää jonkin verran ylittävän Nokian osakkeiden nyt kyseessä olevan myynnin perusteella määrättävän luovutusvoittoveron, joten veronjälkikantoon lienee syynä myös muiden tulojen ylittyminen ennakonpidätyksen perusteena olleisiin tuloihin verrattuna.

Arvopaperilautakunnan vastinepyynnössä viitataan osakekaupoista määrättyihin "jälkiveroihin". Jälkiverot liittyvät ilmoittamatta jääneisiin tuloihin ja jälkiveroihin liittyy aina veronkorotus. Jälkiveroja asiakkaat eivät kuitenkaan ole joutuneet ilmeisesti maksamaan, vaan kyseessä lienee normaali veronjälkikanto. Luovutusvoittoveroa ei voi maksaa heti myynnin yhteydessä siten, että pankki sen esimerkiksi kaupasta suoraan tilittäisi verottajalle. Verojen maksaminen pian myynnin jälkeen edellyttää ennakon määräämistä asiakkaan verotoimistoon tekemästä hakemuksesta. Tällainen veron maksaminen "etukäteen" ei välttämättä ole asiakkaan kannalta järkevää, koska korkoa jälkikannolle maksetaan niin alhaisen korkokannan mukaan, että rahan sijoittaminen esimerkiksi juuri 2 % tilille on asiakkaan kannalta yhtä edullista kuin veron maksaminen heti.

Osakkeiden myynnin vaikutusta opintotukeen ei palveluneuvoja mukaan otettu esille. Osittain tämä saattoi johtua palveluneuvojan käsityksestä siitä, että asiakas 1:n omistaessa näinkin suuren verotettavan varallisuuden, ei hänellä alun perinkään olisi ollut oikeutta täyteen opintotukeen.

Asiakas 2

Asiakas 2:een ei palveluneuvojan mukaan oltu yhteydessä pankin aloitteesta, vaan hän otti oma-aloitteisesti yhteyttä palveluneuvojaan ja ilmoitti haluavansa toimia samalla tavalla kuin sisarensa. Asiakas 2:n myydessä osakkeitaan, oli Nokian kurssi vielä korkeammalla kuin asiakas 1:n tehdessä kauppia ja asiakas 1 sai 100 Nokian osakkeen myynnistä yli 19.000 markkaa enemmän kuin asiakas 1. Tämän vastineen laatimishetkellä Nokian kurssi on laskenut myyntihetkestä noin 71 %. Osakkeiden myynnin konttorissa hoiti sama palveluneuvoja kuin asiakas 1:kin. Asiakas 2:n varat sijoitettiin melko samalla tavalla kuin asiakas 1:kin eli 20.000 markkaa tilille, 30.000 markkaa jvklainaan ja loput sijoitusrahastoihin. Myös asiakas 2 perehtyi rahastoihin omasta toivomuksestaan Internetissä.

Muilta osin pankki viittaa kuten asiakas 1:n osalta esitettyyn.

Rahoitustarkastuksen antamien ohjeiden ja arvopaperimarkkinalain 4 luvun mukaan sijoituspalveluyhteisön tulee ennen sijoituspalvelun tarjoamista pyytää asiakkaaltaan riittävät tiedot tämän taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta ja sijoituspalvelua koskevista tavoitteista. Saamiensa tietojen perusteella sijoituspalveluyhteisön on pyrittävä varmistumaan siitä, että asiakkaan taloudelli-

nen vastuunottokyky ja sijoituskokemus ovat riittäviä asiakkaan kaavailemiin tai tälle suositeltaviin sijoitustoimiin.

Sijoituspalveluyhteisön on lisäksi annettava asiakkaalle sijoituspalvelusta, siitä perittävistä kuluista ja muista palkkioista sekä sen kohteena olevista arvopapereista ne tiedot, joilla saattaa olla olennaista vaikutusta asiakkaan päätöksentekoon.

Antaessaan sijoitusneuvontaa asiakkaille pankkineuvoja selvitti kummankin henkilön taloudellisen tilanteen. Molemmilla oli lahjaksi saatuja Nokian osakkeita, joiden myymisestä riskinhajautuksen vuoksi oltiin keskustelemassa. Kumpikin siis omistivat huomattavan varallisuuden. He halusivat lisäksi sijoittaa myynnistä saamansa varat uudelleen, joten minkäänlaista syytä ei palveluneuvojalla ollut epäillä, että he saattaisivat saada sellaista sosiaalista tukea, jonka määrään osakkeiden myynti voisi vaikuttaa.

Asiakkaan mahdollisesti saamien sosiaalisten tukien kyseleminen ei mielestämme kuulu asiakkaan taloudellisen tilanteen selvittämiseen sijoituspalvelua annettaessa, ellei asiakas näistä itse erikseen mainitse. Tällöinkin kehotamme asiakasta kääntymään tuen maksajan puoleen sen selvittämiseksi, miten eri sijoitusmuotojen käyttö vaikuttaa tuen määrään. Pankilla ei ole minkäänlaisia mahdollisuuksia olla selvillä monien erilaisten sosiaalisten tukimuotojen ehdoista. Opiskelijoiden olettaisi-kin itse tuntevan hyvin erilaisten tulojen ja varallisuuden vaikutukset saamiensa tukien määrään, koska joutuvat tukea hakiessaan yleensä ilmoittamaan tulonsa ja varansa. Asiakkaat eivät olleet missään vaiheessa keskusteluja palveluneuvojan kanssa ottaneet opintotukiasiaa esille.

Asiakkaiden mielestä palveluneuvoja ei riittävästi kertonut heille osakemyynnin seurauksena tulevasta myyntivoiton verotuksesta. He eivät oman kertomuksensa mukaan olleet lainkaan tietoisia siitä, että osakkeista saaduista myyntivoitoista joudutaan maksamaan veroa.

Lain mukaan pankilla ei ole velvollisuutta antaa asiakkailleen veroneuvontaa. Jokaisen siis tulisi itse ottaa selvää siitä, miten häntä verotetaan. Yleisesti tunnettua kuitenkin on, että Suomessa ei voi saada sellaisia tuloja, joista veroja ei joudu maksamaan.

Käytännössä kuitenkin pankin sijoitusneuvojat ottavat sijoitusneuvontapalvelutilanteissa esille sijoituksiin liittyvät veroasiat huomattaessaan, ettei asiakas tiedä miten häntä verotetaan. Palveluneuvojan ja asiakkaiden välisissä neuvotteluissa käsiteltiin myyntivoiton veron määräytymistä sen verran, että palveluneuvojalle jäi sellainen käsitys, että asiakas 1 ymmärsi, että hän joutuu maksamaan veroja saamistaan myyntivoitoista. Asiakas 1 myi osakkeet lisäksi Internet-palvelun kautta. Palvelussa on opas, jossa kerrotaan, miten myyntivoittoja verotetaan. Asiakkaat eivät myöskään missään vaiheessa pyytäneet palveluneuvojaa selvittämään veroasiaa tarkemmin. Nämä tekijät ja lisäksi se, että asiakkaat olivat palveluneuvojan tietojen mukaan suorittaneet kaupallisen alan opintoja ja osa varoista jätettiin 2 %:n tilille veronmaksua varten, vahvistivat hänen käsitystään siitä, että asiakkaat ovat ymmärtäneet luovutusvoittoveroasian.

Pankki katsoo, että se on tässä asiassa täyttänyt lain ja Rahoitustarkastuksen antamien ohjeiden mukaisen selonotto- ja tiedonantovelvollisuutensa.

3. Asiakkaiden lisävastine pankin vastineeseen

Asiakkaat vastaavat pankin lähettämään vastineeseen tässä yhteisesti molempien, asiakas 1:n ja asiakas 2:n, osalta sekä joissakin kohdissa myös erikseen.

Palveluneuvojan otettua asiakkaisiin yhteyttä sijoitusten hajauttamisen vuoksi he olivat menneet hänen juttusilleen keväällä 2000. Asiakkaat tiesivät omistavan melko suuren määrän Nokian osakkeita, mutta ilman yhteydenottoa asiakkaat eivät olisi miettineet sijoitusten hajauttamista. Palveluneuvojan mukaan asiakkaiden oleminen nk. "valveutuneita asiakkaita", ei ollut asiakkaiden kuva itsestään. Ennen keskustelua asiakkaat eivät olleet kovinkaan tietoisia esim. rahastoista ja kiistävät, että olisivat omatoimisesti osanneet hajauttaa sijoituksia rahastoihin.

Asiakas 1

Koska asiakas 1 oli halunnut keskustelun jälkeen vielä miettimisaikaa, palveluneuvoja neuvoi asiakasta myymään itse osakkeeni Internetin kautta. Myynnin jälkeen asiakas oli kysynyt neuvoa, mihin rahastoihin kannattaisi sijoittaa eikä niin, että asiakas olisi itse vertaillut rahastoja. Koska rahastosi joittaminen ei ollut asiakkaalle tuttua, hän oli pyytänyt tässäkin asiassa siis neuvoa.

Asiakas 2

Asiakkaan saamassa vastineessa pankilta palveluneuvoja väitti asiakas 2:n ottaneen itse yhteyttä pankkiin osakkeideni hajauttamiseen liittyen keväällä 2000. Asiakas korosti, että tämä väite ei pidä paikkaansa, sillä pankki itse oli ottanut asiakkaaseen yhteyttä puhelimitse ja pyysi keskustelemaan hajautuksista. Asiakas oli mennyt pankkiin sovittuna ajankohtana, koska palveluneuvoja oli kertonut puhelimesta, että hajauttaminen kannattaa. Asiakas ei itse ollut tiennyt hajauttamiseen liittyvistä seikoista, joten hän oletti, että sijoitusneuvoja kertoo minulle kaiken oleellisen. Näin ei kuitenkaan asiakkaan kohdalla ollut tapahtunut, sillä asiakkaalle ei missään vaiheessa kerrottu hajauttamisesta johtuvista veroista. Asiakas ei olisi missään nimessä tehnyt kyseistä hajautusta, jos hän olisi tiennyt että joudun maksamaan näin suuren summan myöhempanä ajankohtana. Sijoitusneuvojan tehtävänä on opastaa asiakasta näissä tilanteissa sekä ajaa hänen etuaan, mutta asiakkaan tapauksessani näin ei ollut tapahtunut. Palveluneuvoja oli olettanut asiakkaan olevan tietoinen asioista, koska asiakas opiskelee kaupallista alaa, mutta tähän on kohtuuton väite, sillä asiakas opiskeli silloin vasta ensimmäistä vuotta. Asiakas ei tiennyt mitään sijoittamisesta, sillä hän ei ollut harrastanut sitä koskaan aikaisemmin. Sijoitusneuvojan tehtävänä ei ole olettaa tällaisia asioita. Palveluneuvoja väittää myös, että asiakas oli ottanut rahastoista itse selvää, mutta tämäkään väite ei pidä paikkansa, sillä asiakas yhdessä palveluneuvoja kanssa keskusteli eri rahastovaihtoehtoista ja palveluneuvoja oli kertonut asiakkaalle vaihtoehtoista, mihin kannattaisi sijoittaa. Asiakas siis luotti palveluneuvojaan ja hänen asiantuntemukseensa näissä asioissa. Nyt myöhemmin asiakas on täysin toista mieltä palveluneuvojan ammattitaidosta.

Palveluneuvojan lausunnosta poiketen, kummankaan asiakkaan kanssa käydyissä keskusteluissa ei missään vaiheessa ollut puhetta verotuksesta. Siitä kertoo jo sekin, että hänen mukaansa "verojen määrää ei ehkä laskettu". Asiakkaiden mennessä sijoitusneuvojalle he ollettivat, että kaikki sijoitusten hajauttamiseen liittyvät asiat, myös verojen tarkka määrä sekä niiden maksaminen, otetaan esille ja he saavat niissäkin asioissa neuvontaa. Asiakkaat eivät olettaneet, että heidän on itse oltava tietoinen verotukseen liittyvistä asioista, etenkin kun he eivät olleet aikaisemmin olleet vastaavassa tilanteessa.

Pankin vastineessa mainitaan, että luovutusvoittoveroa ei voi maksaa myynnin yhteydessä, mutta sen voi maksaa pian myynnin jälkeen. Vastineen mukaan tämä edellyttäisi ennakon määräämistä asiakkaan verotoimistoon tekemästä hakemuksesta. Tällaisesta mahdollisuudesta ei asiakkaille ollut koskaan mitään mainittu. Mikäli asiakkaat olisivat olleet tietoisia tällaisesta vaihtoehdosta, olisivat he ilman muuta tämän valinneet sen sijaan, että puolentoista vuoden kuluttua he saivat molemmat yllättäen yli 3000 euron "mätkyt". Pankin vastineessa kyllä selitetään eri vaihtoehdot ja niihin liit-

tyvät edut ja haitat, mutta näitä selityksiä asiakkaat olisivat juuri kaivanneet jo kaksi vuotta sitten sijoitusneuvojalta.

Pankin vastineessa mainitaan Rahoitustarkastuksen ohjeet sekä arvopaperimarkkinalaki, joiden mukaan asiakkaalle on annettava sijoituspalvelusta, siitä perittävistä kuluista ja muista palkkioista ne tiedot, joilla saattaa olla olennaista vaikutusta asiakkaan päätöksentekoon. Mainittuja ohjeita asiakkaat eivät ole saaneet, sillä he olisivat jättäneet osakkeet myymättä, mikäli he olisivat tiedenneet myöhemmin tulevista veromaksuista.

Palveluneuvojan mukaan myynnin vaikutusta opintotukeen ei otettu esille siitä syystä, että hän oletti, että suuren varallisuuden takia meillä ei olisi oikeutta täyteen opintotukeen. Asiakkaiden mielestä sijoitusneuvoja ei voi olettaa mitään, kun kyseessä on tietämätön asiakas täysin uuden asian edessä. Nyt kun asiakkaat ovat asian Opintotukikeskuksesta myöhemmin selvittäneet, on käynyt ilmi, että varallisuuden suuruudella ei ole vaikutusta opintotuen määrään, sen sijaan pääomatulot vaikuttavat opintotukeen ja tämän asia olisi sijoitusneuvojankin pitänyt tietää tai ainakin selvittää, sillä hänen piti neuvoa meitä.

Vastineessa mainitaan, että palveluneuvojalla ei ollut syytä epäillä, että saisimme sellaista sosiaalista tukea, johon osakkeiden myynti vaikuttaa. Tätä asiaa hän ei koskaan asiakkailta kysynyt tai varmistanut, joskin hän oli sen myös itse nähnyt, sillä asiakkaiden opintotuet maksettiin pankin tilille. Asiakkaat eivät itse ymmärtäneet ottaa asiaa puheeksi, sillä käsittääksemme sijoitusneuvojan pitäisi pyytää asiakkaalta riittävät tiedot tilanteen ja taustan selvittämiseksi.

Pankin mukaan sosiaalisten tukien selvittäminen ei ole heidän tehtävänsä. Sijoitusneuvojan tehtävä kuitenkin on selvittää taloudellinen tilanne ja koska asiakkaiden talous muodostui pelkästään opintotuesta, katsovat asiakkaat, että taloudellista tilannetta ei näin ollen ole selvitetty. Pankki myös kehottaa asiakasta kääntymään sosiaalisen tuen myöntävän tahon puoleen sen selvittämiseksi, vaikka sijoitukset vaikuttavat tuen määrään. Asiakkaat korostavat, että he olisivat voineet selvittää asian itse, mikäli heitä olisi siihen kehoitettu tai asiasta olisi edes ollut puhetta. Mainittakoon vielä, että päinvastoin kuin pankki väittää, opiskelija ei joudu selvittämään varallisuuttaan opintotukea hakiesaan.

Asiakkaat ovat edelleen sitä mieltä, että heille ei ole kerrottu riittävän tarkasti osakkeiden myynnin seurauksista. Jotain kertoo myös se, että pankkineuvojan mukaan asiakkaat ovat molemmat opiskelleet kaupallista alaa. Tämäkään ei pidä paikkaansa, sillä asiakas 1 opiskelee tietojenkäsittelyä.

4. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Arvopaperilautakunta katsoo, että tapauksessa on arvioitava sitä, kuinka pankki on noudattanut ohjeita sijoituspalveluyritykselle asetetuista menettelytavoista sijoitusneuvontatilanteessa. Tapaukseen sovellettavat oikeusohjeet, kuten velvollisuus pyytää tietoja asiakkaalta ja tietojenantovelvollisuus, sisältyvät arvopaperimarkkinalain 4 lukuun, jota täydentää Rahoitustarkastuksen ohje nro 201.7. Näiden lisäksi sijoituspalvelun tarjoamisessa noudatettava hyvä tapa luo perustan tilanteen arvioinnille.

Tapauksessa on käynyt selväksi, että pankki on ottanut asiakas 1:een yhteyttä sijoituspalvelun tarjoamiseksi. Epäselväksi on jäänyt, mikä on ollut asiakas 2:n kohdalla ensitapaamisen syy. Arvopaperilautakunta kuitenkin katsoo, että hyvään tapaan sijoituspalvelutilanteessa sekä huolellisuuteen ja ammattimaisuuteen kuuluu, että pankki sijoitusneuvojana kykenee luotettavasti todentamaan, miten asiakastilanne on edennyt, mistä asioista on keskusteltu sekä mihin ratkaisuihin on päädytty ja millä

perusteilla. Tämä vaatimus korostuu erityisesti silloin, kun pankki on itse ollut aktiivinen ja ottanut yhteyttä asiakkaaseen sijoituspalvelutilanteen järjestämiseksi.

Tapauksessa lautakunta on joutunut arvioimaan verotukseen liittyvien kysymysten käsittelyä sijoitusneuvontatilanteessa. Yleisen elämäkokemuksen perusteella voidaan katsoa, että yksityishenkilöiden tulee ymmärtää useimpien taloudellisten hyödykkeiden luovuttamisesta voivan aiheutua veroseuraamuksia. Arvopaperilautakunta toteaa kuitenkin, etteivät arvopaperikaupankäynnin seuraamuksena syntyvät veroseuraamukset ole yhtä selkeästi ymmärrettävissä henkilöillä, jotka eivät sijoitustoimintaa ole aiemmin harjoittaneet ja jotka ovat perineet sijoitusomaisuutensa. Kun sijoitusneuvoja on itse ottanut yhteyttä asiakkaaseen ja tietää, ettei asiakkaille ole aikaisempaa sijoituskokemusta, voidaan korostaa tarvetta kertoa asiakkaille veroseuraamuksista.

Arvopaperilautakunta katsoo, ettei sijoitusneuvojan tarvitse tuntea kaikkia verotuksen muotoja, vaan ainoastaan korostaa verotuksen merkitystä sijoitusneuvonnassa niin, että asiakas ymmärtää itse niin halutessaan selvittää verotuksen lisäkysymyksiä ja niiden vaikutuksia omaan tilanteeseensa.

Pankilla on näyttövelvollisuus edellytettävien tietojen antamisesta. Ottaen huomioon pankin kertomus, jonka mukaan ”verotuksesta oli jotakin keskusteltu” ja se, ettei tietoa ole annettu kirjallisesti eikä esitetty kirjallisia muistiinpanoja asiasta, lautakunta katsoo jääneen näyttämättä, että verotuksesta olisi asiakkaille kerrottu tilanteen edellyttämällä tavalla.

Arvopaperilautakunta on joutunut arvioimaan myös opintotuen merkityksen osuutta asiassa. Pankki on viitannut vastineessaan siihen, ettei se kykene tuntemaan ja neuvomaan asiakkaita kaikissa sosiaalisissa etuuksissa. Asiassa on kuitenkin otettava huomioon se, että pankki on itse ottanut asiakkaisiin yhteyttä havaittuaan asiakkaiden omistavan huomattavan osakevarallisuuden. Arvopaperilautakunta katsoo, että oikealla informaatiolla asiakkaat olisivat kyenneet välttämään opintotuen menettämisen. Arvopaperilautakunta katsoo, ettei opintotuki ole sellainen harvinainen sosiaalinen etuus, jonka huomioon ottaminen tässä tapauksessa olisi ollut pankille kohtuutonta. Arvopaperilautakunta katsoo, ottaen huomioon edellä asiakassuhteesta ja neuvonnan taustasta lausuttu, ettei pankki ole kyseisessä sijoitusneuvontatilanteessa noudattanut kaikkea sitä huolellisuutta ja ammattimaisuutta, jota sijoitusneuvojalta tällaisessa tilanteessa voidaan vaatia.

Asiakkaat eivät ole esittäneet asiassa yksilöityä korvausvaatimusta, joten Arvopaperilautakunta ei katso voivansa lausua asiassa enempää.

* * *

2.3 APL 257/2009, 18.11.2010

Asia

Sijoitusneuvonta

1. Tapahtumatiedot

Asiakkaalla oli muiden sijoitusten ohella 50.000 euron määräaikaistalletus, jonka erääntyessä syyskuussa 2008 hän sijoitti kyseisistä varoista pankin ehdotuksen mukaisesti 10.000 euroa osakerahastoon (jälj. A), 15.000 euroa absoluuttista tuottoa tavoittelevaan rahastoon (jälj. B) sekä loput 25.000

euroa 12 kuukauden määräaikaistilille. Joulukuussa 2008 pidetyssä tapaamisessa pankin edustaja oli ehdottanut, että edellä mainitut rahastosijoitukset, jotka olivat tuolloin tappiolla noin 5.800 euroa, olisi tarkoituksenmukaista realisoida, jotta niiden luovutustappio kompensoisi asiakkaalle muista sijoituksista kertynyttä 6.900 euron luovutusvoittoa. Sijoitusneuvojan suosituksesta asiakas päätyi lunastamaan kyseiset rahastonsa.

2. Asiakkaan valitus arvopaperilautakunnalle

Asiakkaan mukaan hänellä on ollut syytä uskoa, että pankin syyskuussa 2008 ehdottamat sijoitusratkaisut noudattivat pankin kanssa allekirjoitettua 5 vuoden sijoitusohjelmaa ja -profiilia, jossa pääoman säilyminen oli tärkeää, korkea tuotto ei, ja että pankin sijoitusneuvonta asiantuntijaorganisaationa tuntee tuotteittensa tuottorakenteet ja -riskit.

Asiakkaan näkemyksen mukaan hänelle syyskuussa suositellut rahastot eivät olleet hänen sijoitusprofiilinsa mukaisia. Pankin sijoitusneuvonta ei ole noudattanut hyvää arvopaperikauppataapaa ja -käytäntöä sijoitusajanjakson ennakoimattomuudessa ja neuvonnan suunnitelmallisuuden puutteen vuoksi. Lisäksi sijoitusinstrumentit ovat olleet vaihtoehtottomia neuvontatilanteessa ja asiakkaalla ei ole ollut mahdollisuutta perehtyä sijoitustuotteisiin etukäteen. Sijoitusten riskianalyysi on puuttunut ja ehdotus luovutustappioiden korvaamisesta verokohtelun kautta on asiakkaan mielestä epätervettä ja omiaan rappeuttamaan pankin sijoitusneuvonnan laatua. Asiakas kysyy Arvopaperilautakunnan kantaa siihen, onko pankin sijoitusneuvonnassa noudatettu hyvää arvopaperikauppataapaa ja -käytäntöä. Asiakas katsoo oikeaksi vaatia pankilta vahingonkorvausta 5.500 euroa, vaikka hänen luovutustappionsa rahastoista on 5.782,92 euroa.

3. Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Pankki toteaa, että sen sijoitusasiantuntija on neuvotteluissa 24.1.2008 hankkineen riittävät tiedot asiakkaan taloudellisesta asemasta, tarjottavista sijoitustuotteista koskevasta sijoituskokemuksesta ja tietämyksestä sekä hänen sijoitustavoitteista, kysynyt asiakkaalta joukon kysymyksiä. Näihin kysymyksiin saatujen vastausten perusteella pankille on muodostunut näkemys asiakkaan sijoitustavoitteista sekä hänen riskinottohalukkuutensa tasosta hänen valitsemalleen kuuden vuoden arvoinnille sijoitusajalle.

Pankin sijoitusasiantuntija esitteli neuvotteluissa 2.9.2008 tarjolla olleita, asiakkaan sijoituksilleen asettamien tavoitteiden mukaisia sijoitusvaihtoehtoja. Asiakas päätti tämän jälkeen sijoittaa 10.000 euroa sijoitusrahastoon A, 15.000 sijoitusrahastoon B ja 25.000 euroa 12 kuukauden määräaikaistilille. Välittömästi näiden neuvotteluiden jälkeen pankin sijoitusasiantuntija on tehnyt muistiinpanot, joiden mukaan ”Sijoitusten tarkistus joulukuussa: tälle vuodelle tullut luovutusvoittoja, ja verotuksen tasaamiseksi tarkistetaan, kannattaako jotain myydä tappiolla.”.

Pankin sijoitusasiantuntija kertoi asiakkaalle neuvotteluissa 15.12.2008 mahdollisuudesta lunastaa joitakin tappiolla olevista rahasto-osuuksista, jotta asiakkaan saamista luovutusvoitoista maksettavaksi tulevan veron määrää voitaisiin pienentää. Asiakas piti ajatusta hyvänä ja päätti lunastaa sijoitusrahastot A, B ja C. Samassa yhteydessä asiakas merkitsi 35.000 eurolla sijoitusrahastoa D.

Pankin mukaan asiakkaan sijoitusomaisuus osoittaa, että hänellä on neuvotteluajankohtina ollut monipuolisesti kokemusta erilaisista sijoitustuotteista. Neuvotteluissa pankin sijoitusasiantuntija on myös varmistanut, että asiakas pystyy kantamaan sijoituksiin liittyvät sijoitusriskit ja että hänellä on ollut kunkin sijoituksen tekemiseen tarvittava sijoituskokemus. Pankin mukaan on ilmeistä, että asiakas on jokaisella kerralla itse tehnyt sijoituksia koskevat päätöksensä. Pankin sijoitusasiantunti-

jalla on myös ollut toimintatapanaan poikkeuksetta antaa sijoitustuotteiden esitemateriaali asiakkaalle sijoitusneuvonnan yhteydessä. Sen vuoksi pankki pitää erittäin todennäköisenä, että asiakas on ennen kaikkia rahastomerkintöjään saanut kunkin rahaston yksinkertaistetut rahastoesitteen.

Pankin mukaan arvioitaessa asiakkaan väitettä siitä, ettei hänelle ole esitelty vaihtoehtoja valituista sijoitusinstrumenteista, on otettava huomioon, että asiakas on juuri edellisen kerran sijoitusasiantuntijan tavattuaan sijoittanut 54.000 euroa pankin tarjoamiin indeksilainoihin. Pankin mukaan on selvää, että asiakas olisi halutessaan voinut myös 2.9.2008 tiedustella mahdollisuutta sijoittaa pääomaturvattuihin indeksilainoihin. Lisäksi asiakas on vahvistanut jokaisen sijoitustoimeksiannon allekirjoittamalla toimeksiantolomakkeen. Asiakas on saanut sijoitusasiantuntijalta olennaiset ja riittävät tiedot kyseisistä rahastoista ja niihin liittyvistä riskeistä niin suullisesti kuin mitä todennäköisimmin kirjallisessakin muodossa.

Pankin mukaan asiakas ei ole esittänyt mitään perusteita sille, että hänen taloudellinen tappionsa olisi johtunut pankin tiedonantovirheestä tai muusta pankin syyksi luettavasta menettelystä. Pankin mukaan tappiot ovat valitettavia, mutta ne johtuvat sijoittajariskin toteutumisesta ja kuuluvat siksi asiakkaan itsensä kannettaviksi.

4. Selvitykset

Osapuolien kirjelmien lisäksi arvopaperilautakunnalle on toimitettu seuraavat asiakirjat:

1. 24.1.2008 päivätty sijoitussuositus, joka sisältää pankin ehdotuksen sijoitusvaihtoehtoista ja perustuu valittuun riskitasoon ja taloudelliseen tilanteeseen.
2. 22.4.2008 päivätty rahaston A yksinkertaistettu rahastoesite.
3. 22.4.2008 päivätty rahaston B yksinkertaistettu rahastoesite.
4. 2.9.2008 päivätty sijoitussuositus, joka sisältää pankin ehdotuksen sijoitusvaihtoehtoista ja perustuu valittuun riskitasoon ja taloudelliseen tilanteeseen.
5. 2.9.2008 päivätty sijoitusrahasto A:n merkintätoimeksianto, jonka asiakas on allekirjoittanut ja jossa todetaan, että asiakas on vastaanottanut rahastoa koskevan yksinkertaistetun rahastoesitteen, tutustunut tähän sekä rahaston sääntöihin ja hyväksynyt ne.
6. 15.12.2008 päivätty sijoitussuositus, joka sisältää pankin ehdotuksen sijoitusvaihtoehtoista ja perustuu valittuun riskitasoon ja taloudelliseen tilanteeseen.
7. 31.12.2008 päivätty rahastoraportti, jossa on laskelma rahasto-osuuksien luovutusvoitoista ja -tappioista vuonna 2008.
8. 27.3.2009 päivätty verotuspäätös 2008, jossa ilmenee asiakkaan arvopaperien luovutusvoitot ja luovutustappiot.

5. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Asiakas on pyytänyt Arvopaperilautakunnan kannanottoa siihen, onko pankki noudattanut hyvää arvopaperikauppatapaa ja -käytäntöä sekä vaatinut pankilta vahingonkorvausta 5.500 euroa.

Merkintähetkellä voimassa olleen arvopaperimarkkinalain 4 luvun 1 § (923/2007) mukaan: ”Arvopaperien kaupassa sekä sijoituspalvelun ja oheispalvelun tarjoamisessa ei saa käyttää hyvän tavan vastaista tai muuten sopimatonta menettelyä. Sijoituspalvelua ja oheispalvelua ei saa markkinoida antamalla totuudenvastaista tai harhaanjohtavaa tietoa. Markkinoinnista on käytävä ilmi sen kaupallinen tarkoitus.”

Pankki on vedonnut siihen, ettei asiassa ole esitetty mitään perusteita sille, että asiakkaan taloudellinen tappio olisi johtunut pankin tiedonantovirheestä tai muusta pankin syyksi luettavasta menettelystä. Saman lain 4 luvun 3 pykälän (923/2007) mukaan:

”Arvopaperinvälittäjän, joka tarjoaa sijoituspalveluna sijoitusneuvontaa tai omaisuudenhoitoa, on hankittava ennen sijoituspalvelun tarjoamista riittävät tiedot asiakkaan taloudellisesta asemasta, kyseistä sijoituspalvelua tai arvopaperia koskevasta sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä sekä sijoitustavoitteista, jotta se voi suositella asiakkaalle soveltuvia arvopapereita ja palvelua.”

Samun luvun 4 pykälän (923/2007) mukaan:

”Arvopaperinvälittäjän on annettava ei-ammattimaiselle asiakkaalle hyvissä ajoin ennen sijoituspalvelua tai oheispalvelua koskevan sopimuksen tekemistä sopimuksen ehdot sekä riittävät tiedot arvopaperinvälittäjästä ja tarjottavasta palvelusta.”

”Arvopaperinvälittäjän on annettava ei-ammattimaiselle asiakkaalle hyvissä ajoin ennen sijoituspalvelun tai oheispalvelun antamista riittävät tiedot mm. arvopaperinvälittäjästä ja sen tarjoamista palveluista, palvelun kohteena olevista arvopapereista ja niihin liittyvistä riskeistä sekä sijoitusstrategioista, jos niitä on ehdotettu, ja niiden riskeistä.”

Lakia täydentävässä Rahoitustarkastuksen (nyk. Finanssivalvonnan) standardissa 2.1 todetaan mm., että rahoituspalvelun tarjoajan tulee antaa asiakkailleen olennaista tietoa asiakkaiden päätöksenteon tueksi rahoituspalvelun sisällöstä sekä rahoituspalveluun liittyvistä olennaisista riskeistä. Huomioon on otettava rahoituspalvelun ja sen kohteena olevan rahoitusvälineen luonne sekä asiakkaan tuntemus rahoitusmarkkinoista.

Asiakas on merkintätoimeksiannon allekirjoituksellaan vahvistanut saaneensa rahaston yksinkertaistetun rahastoesitteen ja tutustunut siihen. Yksinkertaistetussa rahastoesitteessä, joka koskee rahastoa A, on tuotu esiin mahdollisuus rahaston arvon vaihtelusta. Siinä on todettu, että rahaston tuotto on pitkällä aikavälillä selvästi parempi kuin korkosijoitusten mutta rahaston riskiprofiili on korkea. Yksinkertaistetussa rahastoesitteessä, joka koskee rahastoa B, on tuotu esiin mahdollisuus rahasto-osuuden arvon muutoksista. Siinä on kuitenkin todettu, että rahaston riski on pienempi kuin monien perinteisten yhdistelmärahastojen. Asiakas on allekirjoittanut myös tämän rahaston merkintätoimeksiannon, jossa todetaan, että asiakas on vastaanottanut sitä koskevan yksinkertaistetun rahastoesitteen, tutustunut tähän sekä rahaston sääntöihin ja hyväksynyt ne. Kun asiakas on aikaisemminkin käyttänyt pankin sijoituspalveluja, Arvopaperilautakunta katsoo, että pankki on kyseisillä dokumenteilla nyt käsillä olevassa tapauksessa täyttänyt arvopaperimarkkinalain mukaisen tiedonantovelvollisuutensa.

Pankin sijoitusneuvoja on kertonut pankin näkemyksenä asiakkaalle, että rahasto-osuuksien lunastuksella oli mahdollista tasata verotusta. Arvopaperilautakunta katsoo, että sijoitusneuvojan on palveluja tarjotessaan tuotava asiakkaalle esille verotuksen merkitystä sijoitusneuvonnassa vähintään niin, että asiakas ymmärtää itse niin halutessaan selvittää verotuksen lisäkysymyksiä ja niiden vaikutuksia omaan tilanteeseensa. Pankin sijoitusasiantuntijan kanssa käytyjen neuvotteluiden jälkeen asiakas on itse päättänyt lunastaa tappiolla sijoituksiaan. Arvopaperilautakunta katsoo, ettei asiassa ole esitetty seikkoja, jotka osoittaisivat pankin neuvontatilanteessa toimineen hyvän tavan vastaisesti tai muuten menetelleen sopimattomasti.

Arvopaperilautakunta toteaa, että sille toimitettujen selvitysten perusteella asiakkaalle on tarjottu sijoitusvaihtoehtoja, jotka asiakas itse on valinnut ja asiakkaalla on ollut tosiasiallinen mahdollisuus tutustua tuotteisiin, joihin hän on sijoittanut. Asiakkaan saamissa kirjallisissa sijoitussuosituksissa

on ollut pankin ehdotukset sijoitusvaihtoehtoista ja ne ovat perustuneet valittuun riskitasoon sekä taloudelliseen tilanteeseen.

Arvopaperilautakunta ei suosita asiassa hyvitystä.

* * *

2.3 APL 249/2008, 14.12.2010

Asia

Pankin sijoitusneuvonta

1. Tapahtumatiedot

Asiakas oli ostanut osakkeita 1.656.000 eurolla. Asiakas oli osallistunut pankin järjestämään tilaisuuteen, minkä jälkeen hän oli pankin sijoituspäällikön kanssa neuvoteltuaan sopinut välityspalkkiosta ja antanut pankille toimeksiannon osakkeiden hankkimiseksi. Osakesijoituksen arvo laski keuhkokuumeella ja syksyllä 2007. Asiakas myi osakkeet marraskuussa 2009 ja lokakuussa 2010 tappiolla, joka oli suuruudeltaan yhteensä 717.945,00 euroa.

2. Asiakkaan valitus arvopaperilautakunnalle

Asiakas katsoo, että pankki on vastuussa hänelle aiheutuneesta vahingosta ja vaatii pankilta vahingonkorvauksena 717.945 euroa 5 % vuotuisine korkoineen 21.8.2008 lukien. Asiakas kertoo, että huhtikuussa 2007 pankin sijoituspäällikkö otti häneen yhteyttä ja pyysi osallistumaan pankin järjestämään tilaisuuteen 17.4.2007, jossa pankin asiantuntija luennoi arvopaperisijoituksista ja jossa asiakas saisi parasta mahdollista tietoa sijoituspäätöksensä tueksi. Osallistuttuaan tilaisuuteen asiakas tapasi pankin sijoituspäällikön ja, koska esityksen perusteella hänelle oli muodostunut näkemys siitä, että pörssiosakkeet olivat juuri silloin halpoja, hän päätti pankin sijoituspäällikön kanssa käytyjen neuvottelujen perusteella sijoittaa 1.656.000 euroa pörssiosakkeisiin. Asiakkaan mukaan hän oli neuvotteluissa painottanut vakaata kurssikehitystä ja hyvää osinkotuottoa, jonka tuli ylittää määräraikaistalletuksesta saatava korko. Osakkeet ostettiin asiakkaalle neuvotteluissa annetun toimeksiannon perusteella 23.4.2007.

Tilaisuudessa, johon asiakas oli osallistunut, pankki oli asiakkaan mukaan halunnut vaikuttaa hänen tahdonmuodostukseensa ja sijoituspäätöksensä. Asiakkaan mukaan pankki oli uhkarohkealla tavalla johdattanut hänet harhaan tarjoamalla virheellistä tietoa sijoituspäätöksen perusteeksi. Hän on pitänyt itseään maallikkona ja tehnyt päätöksensä pelkästään pankin sijoituspäällikköön luottaen. Näin ollen pankilla oli erityinen velvollisuus ottaa asiakkaaseen yhteyttä, kertoa virheestä ja pyrkiä neuvomaan asiakasta, miten tämän kyseisessä tilanteessa olisi tullut menetellä. Asiakkaan mukaan tilaisuudessa, johon hän oli osallistunut, ei edes mainittu mitään sellaista, ettei pankki olisi vastuussa antamastaan tiedosta ja sijoitusneuvonnasta. Pankin esitysmateriaalissa on maininta ”vastuunrajoitus viimeisellä sivulla” mutta asiakkaan mukaan sellaista sivua ei kuitenkaan ollut. Asiakkaan johtopäätös on, että pankki ei pyrkinyt mitenkään rajoittamaan vastuutaan mutta oli todellisuudessa mieltänyt voivansa olla vastuussa lausumistaan.

3. Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Pankki on kiistänyt asiakkaan esittämän vaatimuksen perusteluiltaan ja määrältään. Pankki katsoo ensinnäkin, ettei asiakas ole saanut sijoitusneuvontaa tai sijoitussuosituksia pankilta. Toiseksi pankki katsoo, että vaikka vastoin pankin käsitystä jonkinlaista neuvontaa katsottaisiin annetun, ei pankin ja asiakkaan välillä ole ollut sellaista sijoitusneuvontaa tai –suosittelevaa, joka lakiin, viranomaismääräyksiin tai markkinatapaan perustuen voisi luoda korvausperusteen pankille. Kolmanneksi pankki katsoo, ettei asiakkaan ja pankin välillä ole eikä ole ollut sellaista sopimusta, joka voisi asettaa pankille velvoitetta erityisesti huolehtia asiakkaan sijoitustoiminnasta.

Pankki on järjestänyt yleisötilaisuuden, jonka aiheena on ollut markkinakatsaus. Tilaisuuden pääasiallisena sisältönä on ollut makrotaloudellinen katsaus eikä se ole sisältänyt muiden palveluntarjoajien keväällä 2007 esittämistä näkemyksistä poikkeavaa tietoa. Tilaisuuden esitysmateriaalissa ei ole ollut konkreettisesti sijoittamista koskevaa materiaalia. Poikkeuksena on ollut yksi osakkeita ja korkoja käsitellyt esityskuva, joka on ollut pankin näkemys sijoitusten hajauttamisesta maantieteellisesti ja omaisuuslajeittain, mutta joka ei ole ollut asiakkaan tekemän sijoituspäätöksen perusteena. Pankin mukaan asiakas otti oma-aloitteisesti yhteyttä pankkiin, sopi tapaamisesta ja ilmoitti, että oli päättänyt tehdä sijoituksia kotimaisiin osakkeisiin. Pankin mukaan sen sijoituspäällikkö on asiakassuhteen aikana useasti ehdottanut asiakkaalle sijoitusten hajauttamista, mistä asiakas ei ole kuitenkaan ollut kiinnostunut. Pankin mukaan asiakas on myös saanut neuvotteluiden yhteydessä kopiot mallisalkkuraportista.

Pankin mukaan asiakkaalla on ollut pitkä sijoituskokemus ja hänen kaupankäyntihistoriansa osoittaa kokemusta, tietämystä ja oma-aloitteisuutta. Sijoitusten lyhyet omistusajat viittaavat lisäksi siihen, että asiakas on seurannut aktiivisesti markkinoita ja kohdeyhtiöiden kurssikehitystä. Lisäksi hän on aikaisemminkin sijoittanut samoihin yhtiöihin, jotka ovat olleet kohdeyhtiöinä nyt valituksenalaisissa kaupoissa.

Pankki katsoo, ettei asiakkaan ja pankin välille ole syntynyt sellaista sopimusta, että pankille olisi muodostunut sellainen lojaalisuus- ja huolenpitovelvollisuus, että se voisi johtaa pankin vastuuseen asiakkaan sijoitustoiminnan tuloksesta. Pankin näkemyksen mukaan asiakkaan antama toimeksianto on ollut ns. execution only –tyyppistä välitystä ja toimeksiantoihin on sovellettu alalla tavanomaisia yleisiä kaupankäyntiehtoja. Asiakkaan ja pankin välillä ei ole sopimusta omaisuudenhoidosta eikä pankilla ole ollut osakkeiden markkinariskiä liittyvää lojaalisuusvelvoitetta.

Lisäksi pankki katsoo, että asiakkaan väitteellä vastuunrajoitus-dokumentin merkityksestä ei ole tämän asian kannalta mitään merkitystä. Kun asiakas on tehnyt sijoituspäätöksen ja antanut sitä koskevan toimeksiannon, asiakkaan saamista asiakirjoissa on ollut selvitys siitä, että asiakas vastaa itse sijoituspäätöksensä tuloksista. Pankin näkemyksen mukaan järjestetty yleisötilaisuus ja siihen liittynyt materiaali eivät ole olleet sellaista sijoitusneuvontaa, jonka yhteydessä vastuunrajoittaminen yleensä saattaisi olla tarpeen.

4. Selvitykset

Osapuolien kirjelmien lisäksi arvopaperilautakunnalle on toimitettu seuraavat asiakirjat:

1. 19.5.2004 annettu Helsingin hovioikeuden tuomio Nro 1818, jonka mukaan asiakas on harjoittanut arvopaperikauppaa vuodesta 1993 lähtien ja tehnyt keväällä ja kesällä 2000 lyhytaikaisia sijoituksia, joiden tarkoituksena on ollut hyödyntää osakkeiden kurssimuutoksia lyhyellä tähtäyksellä.

2. 17.4.2007 päivätty Markkinakatsaus -niminen pankin esitysmateriaali, joka sisältää pankin järjestämän tilaisuuden luentomateriaalia ja jossa on teksti ”Vastuunrajoitus viimeisellä sivulla”.
3. 28.3.2007 päivätty Kotimainen mallisalkku -niminen asiakirja, jonka mukaan sijoittajan tekemä sijoituspäätös on viime kädessä hänen omansa, ja sen tulee perustua sijoittajan riittävinä pitämiin tietoihin ja tutkimuksiin ja jonka mukaan pankki ei vastaa suorista tai seuraamuksellisista tappioista tai vahingoista, jotka aiheutuvat tämän raportin tai sen osien käytöstä.
4. 15.4.2008 päivätyt viestit asiakkaan ja pankin välillä, joista käy ilmi, että Markkinakatsaus -nimisestä tilaisuudesta on välittynyt kuva siitä, että erityisesti euroopalaiset ja suomalaiset osakkeet näyttivät edullisilta ja että asiakkaan sijoitussalkun rakentamisessa on ollut teemana vakaa ja hyvä osinkotuotto.
5. Ajassa 3/2008 -lehden sivut 33-34, joissa kerrotaan osakemarkkinoiden laskusta alkaen heinäkuusta 2007.

5. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Taustaa

Arvopaperilautakunta katsoo, ettei tapaukseen sovelleta rahoitusvälineiden markkinoista annettua direktiiviä 2004/39/EY, koska direktiivin mukaiset lainmuutokset ovat tulleet Suomessa voimaan vasta 1.11.2007.

Kun pankin järjestämä tilaisuus pidettiin 17.4.2007 ja asiakkaan ja pankin välisten sijoitusneuvotteluiden perusteella asiakas osti osakkeita 23.4.2007, sijoitusneuvonnan arviointiin sovelletaan huhtikuussa 2007 voimassa olleita arvopaperimarkkinalain (26.5.1989/495) säännöksiä. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon vuonna 2007 voimassa ollut Rahoitustarkastuksen ohje nro 201.7 sijoituspalvelun tarjoamisessa noudatettavista menettelytavoista.

Arvopaperimarkkinalain 4 luvun 3a §:ssä määrättiin sijoituspalvelun ajankohtana, että:

”Arvopaperinvälittäjän, joka tarjoaa sijoituspalveluna omaisuudenhoitoa, on pyydettävä asiakkaaltaan ennen sijoituspalvelun tarjoamista riittävät tiedot tämän taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta ja sijoituspalvelua koskevista tavoitteista, jollei se asiakkaan sijoituskokemukseen tai muutoin olosuhteisiin nähden ole ilmeisen tarpeetonta. Arvopaperinvälittäjän on tällöin pyydettävä riittävät tiedot myös sen selvittämiseksi, voidaanko asiakasta pitää 1 luvun 4 §:ssä tarkoitettuna ammattimaisena sijoittajana.

Edellä 1 momentissa säädetty velvollisuus koskee arvopaperinvälittäjää myös silloin, kun se tarjoaa sijoituspalveluna arvopaperinvälitystä tai emissionjärjestämistä, jos asiakas pyytää ennen toimeksiannon antamista sijoitusneuvontaa arvopaperien hankinnassa tai luovutuksessa.”

Edelleen arvopaperimarkkinalain silloisen 4 luvun 4 §:ssä todettiin, että arvopaperinvälittäjän on annettava asiakkaalle sijoituspalvelusta ja sen kohteena olevista arvopapereista ne tiedot, joilla saat-
taa olla olennaista vaikutusta asiakkaan päätöksentekoon, jollei se sijoituspalvelun luonteeseen tai muutoin olosuhteisiin nähden ole ilmeisen tarpeetonta.

Rahoitustarkastuksen ohjeen mukaan pankin, joka antaa asiakkaalle sijoitusneuvontaa ennen arvopaperinvälitystoimeksiannon vastaanottamista, on tunnettava asiakkaansa voidakseen palvella asiakasta tämän edun mukaisesti. Pankin on asiakkaalta saamiensa tietojen perusteella pyrittävä varmis-

tumaan siitä, että asiakkaan taloudellinen vastuunkantokyky ja sijoituskokemus ovat riittäviä asiakkaan kaavailemiin tai tälle suositeltaviin sijoitustoimiin. Tällöin on kiinnitettävä esimerkiksi huomiota siihen, kuinka hyvin asiakas tuntee arvopapereiden ja johdannaissopimusten ominaisuudet ja niihin liittyvät riskit, sekä siihen, tapahtuuko sijoittaminen omalla vai vieraalla pääomalla.

Pankin tiedonantovelvollisuuden osalta Rahoitustarkastuksen ohjeessa on todettu, ettei arvopapereiden myyntiä saa pyrkiä edistämään antamalla harhaanjohtavia tai totuudenvastaisia tietoja taikka käyttämällä hyvän tavan vastaista tai muuten sopimatonta menettelyä. Pankilla on tiedonantovelvollisuus asiakasta kohtaan ja tiedot on annettava asiakkaalle ennen kaupan tekemistä. Pankilla on velvollisuus varoittaa asiakasta, mikäli toimeksiannon kohteena olevaan arvopaperiin tai sen liikkeenlaskijaan liittyy erityisiä riskejä. Samoin asiakkaalle on annettava tieto julkistetuista tai muutoin yleiseen tietoon tulleista seikoista, jotka ovat omiaan olennaisesti vaikuttamaan arvopaperin arvoon.

Perustelut

Pankin selonottovelvollisuuden täyttäminen

Arvopaperilautakunnan saamien selvitysten perusteella asiakas on ollut pankin asiakkaana 2000 – 2007. Mainittuna aikana asiakas on käynyt osakekauppaa ja pitänyt varojaan talletustilillä. Helsingin hovioikeuden ratkaisun Nro 1818 mukaan asiakas on harjoittanut arvopaperikauppaa tätä aikaisemminkin vuodesta 1993 alkaen. Asiakas ja pankki ovat olleet yhtä mieltä siitä, että asiakkaan taloudellinen asema on ollut pankin tiedossa. Pankki on myös tiennyt asiakkaan sijoitushistorian. Asiakkaan ja pankin välillä käydyissä neuvotteluissa on käyty läpi asiakkaan sijoitustavoitteet, joiden teemana pankin sijoituspäällikön mukaan on ollut vakaa ja hyvä osinkotuotto. Kun pankin on tuolloin voimassa olleen arvopaperimarkkinalain mukaan ennen sijoituspalvelun tarjoamista tullut pyytää asiakkaaltaan riittävät tiedot tämän taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta ja sijoituspalvelua koskevista tavoitteista, jollei se asiakkaan sijoituskokemukseen tai muutoin olosuhteisiin nähden ole ollut ilmeisen tarpeetonta ja pankilla on tapauksessa ollut nämä tiedot, arvopaperilautakunta katsoo, että tältä osin pankki on toiminut arvopaperimarkkinalain ja Rahoitustarkastuksen ohjeiden mukaisesti.

Pankin tiedonantovelvollisuuden täyttäminen

Tapauksessa arvopaperilautakunta on joutunut arvioimaan, mikä merkitys markkinoinnilla ja sen väitetyllä totuudenvastaisuudella ja harhaanjohtavuudella on ollut. Lautakunnan mukaan markkinoinnin asianmukaisuutta on arvioitava sijoituspalvelun tarjoajan käytössä olleiden tietojen ja sijoituspäätöstä tekevän henkilön näkökulmasta. Arviointi muodostuu ankarammaksi tilanteessa, jossa arvopapereita markkinoidaan suurelle yleisölle kuin jos kohderyhmänä ovat ammattimaiset sijoittajat tai muut asiantuntijat. Kun pankki on kertonut, että tilaisuus oli suunnattu suurelle joukolle pankin asiakkaita, ja asiakkaan näkemyksen mukaan kyseessä on ollut pienelle joukolle pidetty tilaisuus, johon kutsutuilla on ollut mahdollisuus tehdä huomattaviakin sijoituksia pankin välityksellä, arvopaperilautakunta katsoo jääneen selvittämättä, mikä on ollut tilaisuuteen kutsuttujen asiakkaiden muodostama kohderyhmä. Sen sijaan lautakunta katsoo selvitetyn, että tilaisuudessa annetut tiedot ovat olleet kaikille samanlaisina annettuja yleisluontoisia tietoja ja yleisluotoisia suosituksia, jotka ovat perustuneet tietojen antamishetkellä käytettävissä olleeseen tietoon. Asiakas on itse kertonut, että hänelle oli tilaisuudessa muodostunut kuva siitä, että pörssiosakkeet olivat tuolloin halpoja ja niitä kannattaisi ostaa. Koska tilaisuudessa ei ole annettu asiakkaalle yrityskohtaisia tietoja ja asiakkaan sijoituskokemus huomioon ottaen hänellä on ollut riittävä kyky arvioida saamansa tiedon merkitystä, lautakunta katsoo, ettei kysymys ole tältä osin ollut asiakkaan saamasta sijoitusneuvonnasta eivätkä tilaisuudessa annetut tiedot ole olleet väitetyllä tavalla totuudenvastaisia tai harhaanjohtavina.

Pankin tiedonantovelvollisuuden täyttämistä joudutaan arvioimaan asiakkaan ja pankin sijoituspäällikön välisten neuvottelujen perusteella. Neuvotteluja koskevien viestien perusteella pankki on tarjonnut asiakkaalle sijoitusneuvontaa, kun asiakkaalle on rakennettu osakesalkku asiakkaan kertomien taustaedellytysten ja pankin mallisalkun perusteella. Pankin tiedonantovelvollisuuden osalta arvopaperimarkkina-alueissa on säädetty, että pankin on annettava asiakkaalle sijoituspalvelusta ja sen kohteena olevista arvopapereista ne tiedot, joilla saattaa olla olennaista vaikutusta asiakkaan päätöksentekoon, jollei se sijoituspalvelun luonteeseen tai muutoin olosuhteisiin nähden ole ilmeisen tarpeeton. Sisällöltään vastaava velvollisuus ilmenee myös Rahoitustarkastuksen ohjeesta. Asiakas on itse antanut pankille merkintätoimeksiannon, joka on koskenut yhtiöitä, jotka lautakunnan saaman selvityksen mukaan asiakas on itse valinnut. Selvityksen mukaan osan valituista yhtiöistä asiakas on päättänyt ennen neuvottelua ja osan hän on valinnut pankin esittelemästä mallisalkusta. Kotimainen mallisalkku -nimisessä asiakirjassa on kiinnitetty huomiota tehtyjen ennusteiden vaikeuteen, kuvattu mallisalkun yhtiöiden kehitystä, tuotu esille sijoitusten riskit ja huomautettu toimeksiannon ehdoista. Ehtojen mukaan sijoittajan tekemä sijoituspäätös on viime kädessä hänen omansa, ja sen tulee perustua sijoittajan riittävinä pitämiin tietoihin ja tutkimuksiin eikä pankki vastaa suorista tai seuraamuksellisista tappioista tai vahingoista, jotka aiheutuvat pankin antaman raportin tai sen osien käytöstä. Lisäksi pankki kertoo pankin sijoituspäällikön kertoneen asiakkaalle eri yhteyksissä hajautetun sijoittamisen mahdollisuuksista. Arvopaperilautakunta katsoo, että pankki on täyttänyt sille arvopaperimarkkina-alueissa ja Rahoitustarkastuksen ohjeessa asetetun tiedonantovelvollisuuden.

Erityisen lojaalisuusvelvoitteen syntyminen

Asiakkaan mukaan pankilla oli erityinen lojaalisuus- ja huolenpitovelvollisuus häntä kohtaan. Pankin mukaan tällaista velvollisuutta ei ole syntynyt. Tapauksessa kumpikaan osapuoli ei ole väittänyt, että pankin ja asiakkaan välillä olisi tehty omaisuudenhoitosopimusta taikka muutakaan sopimusta, jossa pankki olisi nimenomaisesti velvoittautunut vastaamaan asiakkaan sijoituksista osakkeiden ostamisen jälkeen. Arvopaperilautakunta katsoo, ettei pankille ollut muodostunut arvopaperimarkkinan mukaan erityistä velvollisuutta ottaa asiakkaaseen yhteyttä, sen jälkeen kun kansainvälisen finanssikriisi oli alkanut vaikuttaa osakesijoituksiin, seurata tämän sijoitusten arvonkehitystä tai ryhtyä aktiivisiin toimenpiteisiin arvonkehityksen johdosta.

Suositus

Arvopaperilautakunta katsoo, että pankki ei ole tapauksen olosuhteissa toiminut tuolloin voimassa olleen arvopaperimarkkinan vastaisesti tai rikkonut rahoitustarkastuksen määräyksiä. Edellä esitetyn perusteella asiakkaan vahingolla ei ole korvausvastuun edellyttämää syy-yhteyttä pankin markkinoinnin ja sijoitusneuvonnan välillä. Arvopaperilautakunta toteaa, että pankin käyttämät markkinointikeinot ovat olleet alalla yleisesti hyväksytyjä eikä niitä voida pitää sijoituspalvelualalla vallitsevaa markkinointitavasta normaalia poikkeavampana.

Arvopaperilautakunta ei suositasi asiassa hyvitystä.

* * *

2.5 APL 504/2009, 20.5.2011

Asia

Konsultatiivinen varainhoito, joukkovelkakirjalaina, sijoitusneuvonta

1. Tapahtumatiedot

Asiassa on kyse CDO-tyyppisestä joukkolainasta. Sijoitusinstrumentti on muodoltaan vaihtuvakorkoinen joukkovelkakirjalaina, jossa sijoittaja ottaa liikkeeseenlaskijariskin lisäksi kannettavakseen tuotteen viitesalkussa olevien yhtiöiden luottoriskiä. Tuotteen liikkeeseenlaskusarjoissa on ollut kahdesta neljään tuotto- ja riskitasoa, joita sijoittaja on voinut merkitä.

Asiakas on ollut yksityispankin asiakkaana vuodesta 2000 alkaen. Hänelle oli laadittu 19.9.2003 päivätty sijoitussuunnitelma. Asiakas osallistui tuolloisen yhteyshenkilönsä kutsumana 23.2.2006 pidettyyn pankin asiakastilaisuuteen, jossa esiteltiin CDO-joukkolainaa. Hän sai tilaisuudessa käytetyn PowerPoint-kalvosarjan ja tuotteen markkinointiesitteen mukaansa. Asiakas neuvotteli yhteyshenkilönsä kanssa CDO-tuotteeseen sijoittamisesta 28.2.2006 ja ilmoitti 2.3.2006 haluavansa sijoittaa 60.000 euroa joukkolainan keskimmäiseen riskitasoon (laina A). Alkuvuonna 2008 asiakas oli nykyisen yhteyshenkilönsä kanssa neuvoteltuaan sijoittanut jälkimarkkinoilla saman liikkeeseenlaskusarjan matalimpaan riskitasoon 20.620 euroa (nimellisarvo 25.000 euroa, laina B). Lainojen A ja B lisäksi asiakas oli sijoittanut noin 100.000 euroa tuotteen muihin liikkeeseenlaskusarjoihin.

Vuonna 2009 joukkolainat A ja B menettivät täysin arvonsa luottovastuutapahtumien johdosta. Näistä sijoituksista oli kertynyt asiakkaalle veronalaisia tuottoja yhteensä 14.999,42 euroa.

2. Asiakkaan valitus Arvopaperilautakunnalle

Asiakas vaatii pankilta 85.000 euron korvausta joukkolainasijoitusten menettämisen johdosta. Asiakas katsoo, että hänelle on myyty korkean riskin tuotetta, vaikka sopimuksen mukaan hänelle piti tarjota matalariskisiä tuotteita. Asiakkaan mielestä hänen luottamustaan on käytetty väärin.

Hän kertoo, että asiakastilaisuudessa esiteltiin pankin valitsemalle sijoittajajoukolle pankin omaa, hienoa tuotetta pitkään salkkuun. Tällaisessa tilaisuudessa syntyy herkästi tunne ostovelvollisuudesta. Lainaa markkinoitiin erittäin turvallisiksi ja tuottoisiksi, ja pääoman menettämisen mahdollisuus luokiteltiin lähinnä teoreettiseksi. Tilaisuuden perusteella asiakas ei voinut ymmärtää, että kyseessä olisi spekulatiivinen korkeariskinen tuote, jonka ei voi katsoa soveltuvan ns. normaalisijoittajille.

Tilaisuuden jälkeen asiakkaan tuolloinen sijoitusneuvoja oli soittanut ja tiedustellut, paljonko lainaa merkitään. Merkinnästä sovittiin puhelimitse, ja sopimusehdot asiakas sai myöhemmin postitse. Ne hän oli mapittanut niihin tarkemmin tutustumatta. Vuonna 2009 selvisi, että tuote oli menettänyt arvonsa. Lainaehtoihin tuolloin tutustuessaan asiakas totesi, että kyseessä onkin korkeariskinen tuote, jonka koron ja riskin tasoa tavallinen sijoittaja ei pysty käsittämään.

Asiakas on harjoittanut sijoitustoimintaa yli 10 vuotta. Osakesijoitukset (ns. riskisijoitukset) hän on hoitanut itsenäisesti. Korkomarkkinoille hän on sijoittanut sijoitusneuvojansa kautta. Korkotuotteilla on ollut tarkoitus turvata asiakkaan ”eläkevarat”. Sijoitusneuvontaa asiakas on tarvinnut siksi, ettei hän täysin ymmärrä, kuinka korkomarkkinoilla riskiä punnitaan. Korkotuotteet asiakas pitää alusta loppuun. Hän ei osaa tehdä niillä kauppaa, koska hän ei tunne niiden systeemiä. Asiakas kat-

soo sopineensa sijoitusneuvojansa kanssa, että hänelle tarjotaan vain maltillisen riskin tuotteita, ja tähän luottaen hän oli tehnyt CDO-sijoituksen.

3. Palveluntarjoajan vastaus asiakkaan valitukseen

Pankki katsoo, ettei se ole korvausvelvollinen asiassa. Joka tapauksessa asiakkaan tappiota ovat vähentäneet lainoihin A ja B tehdyistä sijoituksista saadut tuotot.

Pankki on tarjonnut asiakkaalle konsultatiivista varainhoitoa. 19.9.2003 laaditussa sijoitussuunnitelmassa on sijoittamisen tavoitteita määriteltäessä otettu huomioon, että asiakas tarvitsee sijoitusvarallisuudestaan säännöllisesti tuottoja. Asiakkaan valitsema sijoitusstrategia on ollut sijoittaa puoliksi matalariskisille korkomarkkinoille ja riskillisille osakemarkkinoille. Asiakas on halunnut tehdä itsenäisesti kaikki osakesijoituksia koskevat päätökset ja on muutenkin ollut aktiivinen sijoittamiseen liittyvissä asioissa. Hän on halunnut lähinnä hyödyntää pankin tuotevalikoimaa ja asiantuntemusta sijoitusstrategiaansa toteuttaessaan.

23.2.2006 pidetyssä asiakastilaisuudessa pankin asiantuntija oli esitellyt joukkolainatuotetta perusteellisesti PowerPoint-kalvosarjaa apuna käyttäen. Tilaisuuteen kutsutuilla oli mahdollisuus esittää hänelle kysymyksiä. Osallistujat saivat mukaansa kalvosarjan ja joukkolainan markkinointi-esitteen. Nämä molemmat olivat asiakkaan valituksen liitteenä. Asiakas oli siten jo 23.2.2006 saanut kattavat tiedot sijoituskohteesta, ja hän on voinut rauhassa perehtyä niihin ennen joukkolainan merkintää. Asiakkaan saamissa tiedoissa mm. tuotteen riski ja riskin rakenne oli selvästi kuvattu.

Asiakas oli lisäksi keskustellut joukkolainasijoituksesta yhteyshenkilönsä kanssa 28.2.2006 ja 2.3.2006. Nämä puhelutallenteet on toimitettu Arvopaperilautakunnan käyttöön. 28.2.2006 oli käsitelty CDO-tuotteen matalinta ja keskimmäistä riskitasoa. Yhteyshenkilö oli matalimmasta riskitasosta puhuessaan todennut mm., että ”aika paljon pitää tosiaan yrityksiä kaatua”. Asiakas oli ollut kiinnostunut lähinnä keskimmäisestä tasosta. Sovittiin, että asiakas mietittyään palaa asiaan viimeistään saman viikon perjantaina. 2.3.2006 käydyssä puhelussa oli käsitelty asiakkaan indeksilainasijoituksia, ja asiakas oli ilmoittanut merkitsevänsä CDO-lainan keskimmäistä riskitasoa 60.000 eurolla (laina A). Tämä vastasi noin 11 % asiakkaan silloisesta sijoitusvarallisuudesta.

Asiakas on todennut saaneensa lainaehdot laina A:n merkinnän jälkeen. Hän olisi voinut saada ne jo ennen merkintää. Markkinointiesitteessä on todettu, että täydelliset lainaehdot sisältävä esite on saatavissa merkintäpaikoista. Toisaalta asiakas olisi ehdot saatuaan voinut pyytää merkinnän peruuttamista, jos sijoituskohde ei ehtojen perusteella vastannutkaan hänen saamaansa käsitystä.

Alkuvuonna 2008 asiakas on sijoittanut laina B:hen saatuaan yhteyshenkilöltään listan jälkimarkkinoilta ostettavista joukkolainoista. Osto käsitti 25.000 euron nimellisarvoisen erän kurssiin 82,48 %, joten asiakas maksoi tästä lainasta 20.620 euroa. Ostosta sovittiin asiakkaan ja hänen yhteyshenkilönsä välisessä puhelinkeskustelussa 4.1.2008. Puhelutallenne on toimitettu Arvopaperilautakunnan käyttöön. Asiakas mietti valintaa indeksilainan ja CDO-lainan välillä. Keskustelun aikana yhteyshenkilö ei antanut muuta suositusta kuin sen, että jos asiakas haluaa ostaa CDO-lainaa, hänen kannattaisi aiempi omistuksensa huomioon ottaen ostaa lainan matalariskisintä versiota (laina B). Asiakas itse oli aktiivinen osapuoli lainan jälkimarkkinahankinnassa.

Pankki katsoo, että asiakas oli sekä lainan A että B osalta ennen sijoituspäätöksen tekemistä saanut riittävät ja oikeat tiedot, mm. tiedon siitä, että sijoitetun pääoman voi menettää osin tai kokonaan. Lainan viitesalkussa olevien korkean luottoluokituksen yritysten todennäköisyyttä ajautua laajamittaisesti vakaviin maksuvaikeuksiin voitiin lainan liikkeeseenlaskuhetkellä pitää historiallisesti epä-

todennäköisenä. Laajalle levinnyt finanssikriisi johti luottovastuutapahtumien ennakoimattomaan kasautumiseen syksyn 2008 ja kevään 2009 aikana. Laina A:n pääoma menetettiin kokonaan kuuden ja laina B:n pääoma seitsemännen luottovastuutapahtuman myötä. Tämä myöhemmin toteutunut tosiasiallinen kehitys ei tarkoita sitä, että kyseiset joukkolainat olisivat liikkeeseenlaskuhetkellä olleet asiakkaan väittämällä tavalla korkean riskin tuotteita.

Pankki katsoo, että asiakkaan yhteyshenkilö on keskustellut asiakkaan kanssa ensisijaisesti vähäriskisimpään lainaan sijoittamisesta, koska hän oli arvioinut sen olevan sijoitussuunnitelmasta ilmeneviin asiakkaan tavoitteisiin ja riskiprofiiliin sopiva. Molemmat yhteyshenkilöt olivat antaneet tuotteesta kaikki olennaiset tiedot ennen sijoituspäätöstä. Kummankin sijoituksen osalta asiakas itse on tehnyt päätöksen. Hänelle ei ole voinut jäädä epäselväksi, että CDO-tuotteeseen sijoittamalla hän ottaa kantaakseen viiteyhtiöiden luottoriskiä. Viimeistään jälkimarkkinakaupan yhteydessä ostaessaan CDO-tuotetta huomattavasti nimellisarvoa alemmalla hinnalla ja tietoisena tuotto-odotuksen suuruudesta (3 kk euribor + 8,6 %) asiakkaan on pitänyt käsittää tuotteeseen sisältyvä riski.

Asiakkaan tietoisesti ottama riski on sittemmin toteutunut ja johtanut sijoitetun pääoman menettämiseen. Kyse on sijoittajariskin toteutumisesta, josta pankki ei ole korvausvastuussa.

4. Selvitykset

Osapuolten kirjelmien lisäksi lautakunnalle on toimitettu seuraavat asiakirjat:

- omaisuuspalvelusopimus 5.10.2000, jossa sisältönä on ollut sijoituskonsultointi, kirjallinen omaisuusraportointi ja pankin informaatiopalveluja.
- sijoitussuunnitelma 19.9.2003, jossa todetaan mm., että asiakkaan pankissa olevan sijoitusvarallisuuden määrä on runsaat 640.000 euroa (44 % osakesijoitukset, 51 % pitkät korkosijoitukset, 5 % lyhyet korkosijoitukset), minkä lisäksi asiakkaalla on sijoitusasuntoja ja kiinteistöjä.

Asiakkaalla ei ole säännöllisiä ansiotuloja, ja hän tarvitsee elantokustannuksiensa rahoittamiseen pankissa olevan sijoitusvarallisuuden tuottoja ja vähän pääomia. Asiakas on saanut osinkotuloja, ja hän saa sijoitusasunnoistaan vuokratuloja.

Asiakkaan tavoitteena on varallisuuden arvon säilyttäminen, vaikka nykyinen sijoitusvarallisuus sisältääkin osakeriskiä. Asiakas hakee osakemarkkinoilta kurssi-voittoa ja parempaa tuottoa kuin mitä olisi saatavissa matalariskisistä korkopapereista. Asiakkaalla on aktiivisalkkusopimus osakekauppaan internetin välityksellä. Hän hyödyntää sijoituksissaan pankin markkinatietopalveluja.

Asiakas on hakenut pankin tuotevalikoimasta sopivia sijoituskohteita. Hänen sijoituksensa ovat jakautuneet lähes puoliksi matalariskisille korkomarkkinoille ja riskillisille osakemarkkinoille. Asiakas tekee itse osakesalkkuunsa tarvittavat muutokset. Hän tekee sijoituspäätökset itse ja on valitsemaansa sijoitusstrategiaan tyytyväinen.

Asiakas toteuttaa omaa strategiaansa ja tekee sijoituspäätökset eri varallisuuserissä hyödyntäen pankin asiantuntemusta ja tuotevalikoimaa. Pankki ei vastaa sijoitukseen liittyvistä taloudellisista ja muista riskeistä eikä mahdollisista veroseuraamuksista. Vastuu näiltä osin kuuluu asiakkaalle.

- joukkolainojen A ja B PowerPoint-kalvosarja (22.2.2006) ja painettu markkinointiesite (helmikuu 2006). Niiden sisältöä on esitelty lähemmin mm. Arvopaperilautakunnan ratkaisussa APL 11/2010, joka on saatavilla lautakunnan lausuntojen internettietokannassa osoitteessa <http://www.fine.fi>.
- puhelutallenne 28.2.2006. Asiakas harkitsee CDO-lainaan sijoittamista ja tiedustelee yhteyshenkilönsä näkemystä tuotteesta. Asiakas kiinnittää huomiota siihen, että viiden vuoden laina-aikana ehtii sattua kaikenlaista. Yhteyshenkilö toteaa, että hän lähtisi liikkeelle maltillisesti. Matalariskisimmän lainan tuotto-odotus on noin 4 %, ja siinä on paras jälkimarkkinahinta. Asiakas pitää sen tuottoa riittämättömänä ja on kiinnostunut keskimmäisestä riskitasosta. Sen osalta yhteyshenkilö toteaa pitävänsä 3 kk euriborin ylittävää tuottoa riittävän hyvänä. Kuitenkin turvaakin on, koska pohjimmaisena oleva turvapuskuri ja sen jälkeen CDO-lainan korkein riskitaso ottavat vastaan viiteyhtiöiden kaatumisia. Yhteyshenkilön mukaan ”aika paljon yrityksiä pitäisi kaatua alta” ennen kuin tullaan tuotteen keskimmäiseen riskitasoon. Asiakas toteaa näiden tietojen riittävän. Sovitaan, että hän palaa asiaan loppuviikosta.
- puhelutallenne 2.3.2006. Asiakas ilmoittaa haluavansa sijoittaa CDO-tuotteen keskimmäiseen riskitasoon 60.000 euroa. Keskustelua käydään myös asiakkaalla olevista indeksilainasijoituksista.
- omaisuusraportti 1.3.2006, josta ilmenee mm. asiakkaan tuolloisen sijoitusvarallisuuden kokonaismäärä 551.768,09 euroa ja jakauma (43 % osakemarkkinat, 13 % korkomarkkinat, 44 % yhdistelmärahastot, indeksi- ja vaihtovelkakirjalainat).
- 14.3.2006 päivätyt lisätiedot joukkolainan A lainakohtaisiin ehtoihin. Lisätietoihin on merkitty lainan lopullinen määrä, lisätuottoprosentti ja lopullinen suojaus- ja yläsuojaustaso. Lisäksi esitetään lainan lopullisen viitekorin viiteyhteisöjen 7.2.2006 päivätyt luottoluokitustiedot.
- puhelutallenne 4.1.2008. Asiakas oli saanut listauksen jälkimarkkinoilta saatavista joukkolainoista. Keskustellaan indeksilainasta ja CDO-lainasta. Jälkimarkkinoilla oli laina A:ta, jota asiakkaalla oli jo entuudestaan. Asiakas kysyy lainan viiteyrityksistä ja riskin suuruudesta. Yhteyshenkilö toteaa, että laina A:n jälkimarkkinahinta on nyt tosi huono. Yhtään luottovastuutapahtumaa ei ole; lainan riskihän on siinä, että jos yritykset menevät konkurssiin, pääomaa ei saa.

Yhteyshenkilö selostaa, kuinka monta konkurssia CDO-lainan riskitasot kestävät ilman pääomamenetyksiä. Hän toteaa myös, että lainan viitesalkussa on rahoitusyhtiöitä sekä rakentajia, rahoittajia ja vakuuttajia USA:n asuntomarkkinoilta. Luottoluokituksissa on tapahtunut muutoksia ja yhden viiteyhtiön kohdalla se on alenut jopa tasolle Caa1. Kuitenkin jos tuo yksi kaatuisi, se ei vaikuttaisi lainan pääomaan. Yhteyshenkilön mukaan jälkimarkkinahinnan alhaisuus johtuu USA:n tilanteesta. Toisaalta laina A:n tuotto on hyvä, yli 8 %, minkä vuoksi hän ei myisi sitä pois.

Asiakas toteaa, ettei hänkään ole lainaa A myymässä vaan oli ajatellut ostaa sitä lisää, jos sitä on saatavilla. Yhteyshenkilö toteaa, että eri aikoina liikkeeseen lasket-

tujen CDO-lainojen viiteyhtiöissä ei ole paljon päällekkäisyyttä, mutta asiakkaalla on kuitenkin jo noin 200.000 euroa sijoitettuna samantyyppisiin CDO-tuotteisiin.

Asiakas toteaa keskustelun myöhemmässä vaiheessa saaneensa sen käsityksen, ettei yhteyshenkilö suosittele laina A:n lisähankintaa. Yhteyshenkilö puolestaan toteaa, että jos asiakas on hankkimassa CDO-tuotetta lisää, hänen kannattaisi ottaa lainasta kaikkein riskittömintä versiota (laina B), jossa on suurin puskuri. Sitäkin oli tarjolla, vaikka se ei näkynyt asiakkaan saamassa listauksessa. Asiakas kysyy laina B:n korosta, ja yhteyshenkilö kertoo sen olevan noin 8,6 % päälle 3 kk euri-borin jos otetaan huomioon se, että asiakas saisi lainan noin 82 %:n kurssiin.

Lopuksi keskustellaan vielä indeksilainasta, jota yhteyshenkilö toteaa pitävänsä huomionarvoisena vaihtoehtona. Asiakas kertoo ajatelleensa indeksilainaa ja CDO-lainaa toisilleen vaihtoehtoisina. Jos yhteyshenkilö saa markkinoilta laina B:tä, asiakas haluaa sijoittaa siihen 20.000 euroa. Muutoin hän sijoittaa indeksilainaan. Sovitaan, että yhteyshenkilö selvittää laina B:n saatavuuden ja ilmoittaa asiakkaalle.

5. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Taustaa

Asiakas oli 2.3.2006 päättänyt sijoittaa 60.000 euroa uudentyyppisen joukkolainan keskimmaiseen riskitasoon (laina A). Asiakas oli alkuvuonna 2008 jälkimarkkinoilla sijoittanut 20.620 euroa tuotteen saman liikkeeseenlaskusarjan alimpaan riskitasoon (nimellisarvo 25.000 euroa, laina B). Lisäksi hän oli sijoittanut noin 100.000 euroa joukkolainatuotteen muihin liikkeeseenlaskusarjoihin.

Asiakas on vaatinut 85.000 euron korvausta joukkolainojen A ja B arvon menettämisestä aiheutuneesta tappiosta. Pankki katsoo, ettei asiakkaan vaatimus ole perusteltu. Lisäksi pankki on katsonut tappion suuruuden osalta, että asiakkaan lainoihin A ja B sijoittamasta 80.620 eurosta on vähennettävä lainoista saadut tuotot 14.999,42 euroa.

Vahingonkorvausvelvollisuuden syntytyksenä on, että pankin menettelyssä voidaan todeta jokin huolimattomuudesta johtuva virhe tai puute, joka on aiheuttanut asiakkaalle vahinkoa. Asiakas on katsonut, että kyseessä oli korkeariskinen tuote, jota kuitenkin oli hänelle markkinoitu turvallisena. Saamiensa tietojen perusteella hän ei ollut voinut ymmärtää riskiä oikein. Tuote ei myöskään vastannut hänen riskinottohalukkuuttaan, joten sitä ei olisi tullut suositella hänelle.

Tapauksessa tulee arvioitavaksi pankin tiedonantovelvollisuuden täyttäminen joukkolainoja markkinoitaessa ja merkittäessä sekä asiakkaalle annettujen sijoitusneuvojen asianmukaisuus. Tapaukseen soveltuvaa sääntelyä on arvopaperimarkkinalaissa (26.5.1989/495). Sitä täydensi Rahoitustarkastuksen (nyk. Finanssivalvonnan) ohje nro 201.7 sijoituspalvelun tarjoamisessa noudatettavista menettelytavoista.

Alkuvuonna 2006 voimassa olleen arvopaperimarkkinalain 2 luvun 1 §:n mukaan arvopapereita ei saa markkinoida eikä hankkia elinkeinotoiminnassa antamalla totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja taikka käyttämällä hyvän tavan vastaista tai muuten sopimatonta menettelyä.

Lain tuolloisen 4 luvun 1 §:n mukaan arvopaperien kaupassa ja sijoituspalvelun tarjoamisessa ei saa käyttää hyvän tavan vastaista menettelyä.

Rahoitustarkastuksen ohjeen 201.7 mukaan hyvä tapa edellyttää mm. sitä, että sijoituspalveluyhteisö toimii rehellisesti, puolueettomasti, ammattitaitoisesti ja huolellisesti tavoitteenaan asiakkaiden etu ja arvopaperimarkkinoita kohtaan tunnetun luottamuksen edistäminen. Lisäksi hyvä tapa edellyttää, että sijoituspalveluyhteisö antaa asiakkailleen riittävästi ja olennaista tietoa asiakkaan päätöksen tueksi, kuten tiedot sijoituspalvelun sisällöstä ja kuluista sekä arvopaperiin ja sen liikkeesenlaskijaan liittyvistä riskeistä.

Arvopaperimarkkinalain 4 luvun 3a §:n mukaan arvopaperinvälittäjän on nyt käsillä olevan kaltaisessa sijoitusneuvontatilanteessa pyydettävä asiakkaaltaan ennen sijoituspalvelun tarjoamista riittävät tiedot tämän taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta ja sijoituspalvelua koskevista tavoitteista, jollei se asiakkaan sijoituskokemukseen tai muutoin olosuhteisiin nähden ole ilmeisen tarpeetonta. Arvopaperinvälittäjän on tällöin pyydettävä riittävät tiedot myös sen selvittämiseksi, voidaanko asiakasta pitää 1 luvun 4 §:ssä tarkoitettuna ammattimaisena sijoittajana.

Rahoitustarkastuksen ohjeen 201.7 mukaan sijoituspalveluyhteisön, joka tarjosi sijoituspalveluna arvopaperinvälitystä ja joka antoi asiakkaalle sijoitusneuvontaa ennen toimeksiannon vastaanottamista, oli tunnettava asiakkaansa voidakseen palvella asiakasta tämän edun mukaisesti (know your customer -periaate). Sijoituspalveluyhteisön oli asiakkaaltaan saamiensa tietojen perusteella pyrittävä varmistumaan siitä, että asiakkaan taloudellinen vastuunkantokyky ja sijoituskokemus olivat riittäviä asiakkaan kaavailemiin tai tälle suositeltaviin sijoitustoimiin. Tällöin oli kiinnitettävä huomiota esimerkiksi siihen, kuinka hyvin asiakas tuntee arvopapereiden ja johdannaissopimusten ominaisuudet ja niihin liittyvät riskit, sekä siihen, tapahtuiko sijoittaminen omalla vai vieraalla pääomalla.

Lain 4 luvun 4 §:ssä todettiin, että arvopaperinvälittäjän on annettava asiakkaalle sijoituspalvelusta ja sen kohteena olevista arvopapereista ne tiedot, joilla saattaa olla olennaista vaikutusta asiakkaan päätöksentekoon, jollei se sijoituspalvelun luonteeseen tai muutoin olosuhteisiin nähden ole ilmeisen tarpeetonta.

Rahoitustarkastuksen ohjeessa 201.7 on tiedonantovelvollisuuden osalta todettu mm., että välittäjällä on asiakastaan kohtaan tiedonantovelvollisuus arvopaperien arvoon vaikuttavista seikoista. Tiedot on annettava ennen kaupan tekemistä. Välittäjällä on velvollisuus varoittaa asiakasta, mikäli toimeksiannon kohteena olevaan arvopaperiin tai sen liikkeesenlaskijaan liittyy erityisiä riskejä. Samoin on asiakkaalle annettava tieto julkistetuista tai muutoin yleiseen tietoon tulleista seikoista, jotka ovat omiaan olennaisesti vaikuttamaan arvopaperin arvoon.

1.11.2007 voimaan tuli ns. MiFID-säätely, joka täsmensi ja laajensi näitä arvopaperinvälittäjän velvollisuuksia. Tällä on merkitystä laina B:tä koskevan jälkimarkkinakaupan osalta.

Perustelut

Tuotteen tarjoaminen ei-ammattimaisille sijoittajille

Asiakas on katsonut, ettei CDO-tuotetta olisi lainkaan tullut tarjota ns. tavallisille sijoittajille. Arvopaperilautakunta toteaa kuitenkin, ettei tuotteen myyminen yksityisasiakkaille ole ollut kiellettyä. Ratkaisevaa on se, onko pankki täyttänyt lain mukaiset selonotto-, tiedonanto- ja muut velvoitteensa.

Pankin tiedonantovelvollisuus, riskit

Lain mukaan pankin velvollisuutena on antaa sijoittajille tarjota-mistaan tuotteista riittävät ja oikeansisältöiset tiedot ennen sijoituspäätöksen tekemistä. Annettujen tietojen oikeellisuutta, laajuutta ja esitystapaa on arvioitava sijoituspäätöstä tekevän asiakkaan näkökulmasta. Huomioon on otettava rahoitusvälineen luonne ja asiakkaan tuntemus rahoitusmarkkinoista.

Arvopaperilautakunta on käsitellyt samaa joukkolainatuotetta koskevaa samantyyppistä riitaa mm. tapauksessa APL 11/2010. Tuohon ratkaisusuositukseensa viitaten lautakunta toteaa, että palveluntarjoajan tiedonantovelvollisuus merkintähetkellä ja tuotteen osalta sittemmin toteutuva tosiasiallinen kehitys ovat kaksi eri asiaa. Sijoittajalle ennen sijoituspäätöstä annettavista tiedoista on käytävä riittävästi ilmi, miten kyseinen sijoitustuote käyttäytyy erilaisissa markkinaolosuhteissa.

Käsillä olevassa tapauksessa tuotetta on alkuvuonna 2006 markkinoitu asiakkaalle uudentyyppisenä joukkovelkakirjalainana ja pitkäaikaisena korkosijoituksena, jollainen se on tuotoltaan ollutkin. Lainaan liittyvä riski on kuitenkin luonteeltaan poikennut perinteisestä joukkovelkakirjalainasta siten, että liikkeeseenlaskijan takaisinmaksukyvyyn lisäksi ja ensi sijassa asiakkaan riski on liittynyt CDO-tuotteen viite-salkun yhtiöiden maksukykyyn. Viiteyhtiöiden konkurseista tai muista luottovastuutapahtumista voi seurata tuotteeseen sijoitetun pääoman alentuminen tai menettäminen kokonaan. Lisäksi tuotteen rakenteesta johtui, että pääoman aleneminen saattoi tapahtua melko voimakkaasti ja nopeasti. Lautakunta on ratkaisukäytännössään katsonut näiden olevan sellaisia erityisiä seikkoja, joihin tämän tuotteen markkinoinnissa on tullut kiinnittää erityistä huomiota, vaikka historiallisesti ja tuotteen myyntihetkellä riskitekijöiden toteutumista onkin pidetty epätodennäköisenä.

Huomioon otettava aineisto

Pankin tiedonantovelvollisuuden täyttämistä ja markkinoinnin asianmukaisuutta on arvioitava kokonaisuutena, jossa huomioon otetaan niin kirjallisesti kuin suullisestikin annetut tiedot. Sijoittajan vastuulla on tutustua riittävästi kaikkeen saamaansa aineistoon.

Ennen 2.3.2006 tehtyä sijoituspäätöstä asiakkaalla oli ollut käytettävissään joukkolainojen A ja B painettu markkinointiesite ja tuotteen PowerPoint-kalvosarja. Asiakastilaisuudessa ja yhteyshenkilön kanssa käydyissä keskusteluissa tuotetta oli lisäksi esitelty suullisesti. Lautakunta pitää keskeisenä sitä, mitä ja miten asiakkaalle oli kerrottu tuotteeseen liittyvästä mahdollisuudesta menettää siihen sijoitettu pääoma osin tai kokonaan luottovastuutapahtumien johdosta.

PowerPoint-kalvosarja (22.2.2006) ja tuotteen markkinointiesite (helmikuu 2006)

Arvopaperilautakunta on arvioinut vastaavan kalvosarjan merkitystä pankin tiedonantovelvollisuuden täyttämisen ja tuotteen riskeistä kertomisen kannalta mm. lausunnossaan APL 11/2010. Lautakunta on katsonut, että kalvosarja antaa kuvan tuotteen rakenteesta, terminologiasta ja yleisistä toimintaperiaatteista sekä tuotto-odotuksesta, mutta kalvosarja itsessään ei ole antanut riittävää kuvaa tuotteeseen liittyvästä pääoman menettämisen riskistä. Kalvosarjasta ei kyllin selvästi ilmene se tuotteen rakenteesta johtuva seikka, että historiatiedoista poikkeavassa markkinatilanteessa tuotteeseen sijoitetun pääoman voi menettää suurelta osin tai täysin, ja tällainen kehitys voi tapahtua suhteellisen nopeastikin. Kalvosarjan mukaisista tiedoista sijoittaja ei kuitenkaan ole perustellusti voinut saada sellaista käsitystä, että kyseinen sijoitustuote olisi ollut pääomaturvattu tai riskitön.

Lautakunta on aiemmissa samaa tuotetta koskevissa ratkaisuissaan arvioinut myös painetun markkinointiesitteen sisältöä ja katsonut, että esitteessä tuotteen rakenne, toimintaperiaatteet, riskit ja muut ominaisuudet on kuvattu asianmukaisesti. Markkinointiesite antaa riittävän ja oikean kuvauksen kyseisestä tuotteesta ja myös mahdollisuudesta menettää lainoihin sijoitettu pääoma osin tai kokonaan.

Suullisesti annetut tiedot

Asiakastilaisuudessa 23.2.2006 suullisesti annettujen tietojen sisällöstä ei ole tarkkaa selvitystä. Lautakunta olettaa tuolloin annettujen tietojen vastanneen esittelymateriaalina käytetyn PowerPoint-kalvosarjan sisältöä.

Asiakkaan yhteyshenkilö on puhelinkeskustelussa 28.2.2006 havainnollistanut tuotteen keskimmäiseen riskitasoon eli laina A:han liittyvää riskiä toteamalla, että tuotteen turvapuskuri ja lainan korkeariskisin versio ottavat vastaan viiteyhtiöiden kaatumisia. Hänen mukaansa ”aika paljon yrityksiä pitäisi kaatua alta” ennen kuin tappiot ulottuvat laina A:han.

Jälkimarkkinakaupasta puhuttaessa 4.1.2008 asiakkaan yhteyshenkilö oli todennut, että jos viiteyhtiöksi menee konkurssiin, on riski ettei tuotteeseen sijoitettua pääomaa saa takaisin. Hän on selostanut laina A:n alhaisen jälkimarkkinahinnan syitä ja todennut mm., että lainan viitesalkussa on USA:n asuntomarkkinoilla toimivia yrityksiä. Yhden viiteyhtiön luottoluokitus oli alentunut selvästi, mutta luottovastuutapahtumia ei ollut sattunut.

Onko tiedonantovelvollisuus täytetty?

Asiakkaalla oli ennen laina A:n merkintää käytettävissään tuotteen kalvosarja, markkinointiesite ja tuotteesta suullisesti annetut tiedot. Selvitystä ei ole siitä, että asiakastilaisuudessa olisi annettu kirjallisesta materiaalista poikkeavia, riskiä vähätteleviä tai muuten harhaanjohtavia tietoja. Yhteyshenkilön puhelinkeskustelussa 28.2.2006 antamat tiedot ovat lautakunnan arvion mukaan havainnollistaneet ja konkretisoineet tuotteen toimintaa ja siihen liittyviä riskejä. Kokonaisuutena lautakunta katsoo, että asiakkaalla oli ennen laina A:n merkintää käytettävissään riittävät tiedot arvioida mm. tuotteeseen liittyviä riskejä. Hänellä oli myös runsaasti aikaa perehtyä saamiinsa tietoihin.

Laina A:sta annetut tiedot ovat sellaisenaan koskeneet samaan liikkeeseenlaskusarjaan kuulunutta laina B:tä, jossa oli laina A:ta matalampi riski ja tuotto-odotus. Laina A:n merkinnän ja laina B:n jälkimarkkinakaupan välisenä aikana asiakas oli todennäköisesti saanut tietoja myös CDO-tuotteen muista liikkeeseenlaskusarjoista, joihin kuuluvia lainoja hän oli merkinnyt. Jälkimarkkinakaupan aikaan lainojen A ja B viitekorissa ei vielä ollut sattunut luottovastuutapahtumia. Asiakkaalla oli laina B:hen sijoittamista harkitessaan tieto myös siitä, että lainan markkina-arvo oli laskenut noin 82 %:iin sen nimellisarvosta. Asiakkaan yhteyshenkilö oli puhelinkeskustelussa 4.1.2008 selostanut tämän kehityksen syitä. Lautakunta katsoo, että asiakkaalla oli myös laina B:n osalta käytettävissään riittävät tiedot ennen sijoitus päätöksen tekemistä.

Asiakkaan ja hänen yhteyshenkilönsä välisten keskustelujen sisällöstä voidaan päätellä, että asiakkaan on myös käytännössä ollut mahdollista ymmärtää joukkolainatuotteesta saamansa tiedot ja esittää tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä.

Lautakunta katsoo pankin täyttäneen tiedonantovelvollisuutensa joukkolainojen A ja B osalta.

Tuotteen suosittamisen asianmukaisuus

19.9.2003 laaditussa sijoitussuunnitelmassa on tuotu esiin asiakkaan itsenäisyys osakesijoituksia koskevien päätösten tekemisessä ja se, että asiakas haluaa valitsemaansa sijoitusstrategiaa toteuttaessaan hyödyntää pankin asiantuntemusta ja tuotevalikoimaa. Asiakas on hakenut pankin tuotevalikoimasta sopivia sijoituskohteita. Asiakkaan sijoitustoiminnan tavoitteiksi on kirjattu, että asiakas tarvitsee sijoitusvarallisuutensa tuottoja ja vähäisessä määrin pääomia elantokustannustensa rahoittamiseen. Lisäksi tavoitteeksi on kirjattu varallisuuden arvon säilyttäminen, vaikka sijoitusvarallisuuden sisältyykin osakeriskiä.

Puhelinkeskustelussa 28.2.2006 asiakkaan yhteyshenkilö on suositellut asiakkaalle ensisijaisesti CDO-lainan matalariskisintä versiota (laina B) mutta on pitänyt myös keskimmäistä riskitasoa (laina A) asiakkaalle sopivana.

Asiakkaan sijoitussuunnitelmassa ei ollut otettu nimenomaisesti kantaa CDO-tuotteisiin tai edellytetty, että asiakkaalle tulisi tarjota vain pääomaturvattuja tai hyvin matalariskisiä korkoinstrumentteja. Selvitystä ei ole siitä, että tällaisesta edellytyksestä olisi muutenkaan sovittu. Lautakunta katsoo, ettei sijoitussuunnitelma ole estänyt pankkia esittelemästä ja markkinoimasta asiakkaalleen uudentyyppistä sijoitustuotetta. Pankilla on ollut tuotteen riskeistä ja muista ominaisuuksista tiedonantovelvollisuus, jonka lautakunta edellä todetuin tavoin katsoo tulleen täytetyksi. CDO-tuotteesta maksettava säännöllinen indeksihyvitys on sopinut yhteen asiakkaan kassavirtatavoitteen kanssa. Lautakunta katsoo, ettei joukkolainatuote muutenkaan ole ollut asiakkaan sijoitussuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden vastainen tai muutoin ristiriidassa suunnitelman kanssa. Lautakunta pitää joukkolainan suosittamista asiakkaalle helmikuussa 2006 asianmukaisena.

Jälkimarkkinakaupan osalta lautakunta toteaa, että asiakas on puhelinkeskustelussa 4.1.2008 ollut kiinnostunut sijoittamaan lisää laina A:han. Yhteyshenkilö on kiinnittänyt huomiota laina A:n alhaiseen jälkimarkkinahintaan ja asiakkaalla jo olevaan CDO-omistukseen. Hän oli selvittänyt markkina-arvon alhaisuuden johtuvan siitä, että viitesalkussa on mm. USA:n asuntomarkkinoilla toimivia yrityksiä. Asiakas totesi ymmärtäneensä keskustelun siten, että yhteyshenkilön mielestä hänen ei kannattanut hankkia laina A:ta lisää. Yhteyshenkilö oli pitänyt puhelussa esillä ollutta indeksilainaa huomionarvoisena vaihtoehtona ja oli suosittanut, että jos asiakas haluaa vielä hankkia CDO-tuotetta, olisi perusteltua hankkia tuotteen matalariskisintä versiota, jossa on suurin puskuri (laina B).

Lautakunta katsoo, että päätös sijoittaa laina B:hen perustui pankin antamaan sijoitusneuvoon. Tuote oli asiakkaalle entuudestaan tuttu, ja asiakkaan taloudellinen asema ja sijoitustavoitteet olivat riittävässä määrin tulleet pankin tietoon sijoitussuunnitelman laatimisen ja sen jälkeisen yhteydenpidon myötä. Pankilla oli siten tuolloisen sääntelyn mukaisen selonottovelvollisuuden täyttämisen edellyttämät tiedot asiakkaastaan. Lautakunta katsoo lisäksi, että jälkimarkkinakaupan yhteydessä annettu neuvonta oli sisällöltään tuolloiseen tilanteeseen sopivaa ja muutoinkin asianmukaista.

Suositus

Arvopaperilautakunta katsoo, ettei pankki ole menetellyt riidanalaista joukkolainatuotetta markkinoissaan tai myydessään arvopaperimarkkinalain tai Rahoitustarkastuksen ohjeen vastaisesti tai muutoin tuottamuksellisesti. Tämän vuoksi lautakunta katsoo, etteivät joukkolainaan sijoittamisesta asiakkaalle aiheutuneet tappiot ole sellaista vahinkoa, josta pankki olisi vastuussa.

Lautakunta ei suosita asiassa hyvitystä.

* * *

2.6 APL 10/2011, 12.4.2011

Asia

Joukkovelkakirjalaina, sijoitusneuvonta

1. Tapahtumatiedot

Asiassa on kyse CDO-tyyppisestä joukkolainasta. Sijoitusinstrumentti on muodoltaan vaihtuvakor-koinen joukkovelkakirjalaina, jossa sijoittaja ottaa liikkeeseenlaskijariskin lisäksi kannettavakseen tuotteen viitesalkussa olevien yhtiöiden luottoriskiä. Tuotteen liikkeeseenlaskusarjoissa on ollut kahdesta neljään tuotto- ja riskitasoa, joita sijoittaja on voinut merkitä.

Asiakas oli 19.12.2006 neuvotellut pankin sijoitusasiantuntijan kanssa yrityksensä myynnistä saamiensa noin 1,5 miljoonan euron sijoittamisesta. Asiakas sai tuolloin useita instrumentteja sisältäneen sijoitussuosituksen. Harkinta-aikaa saadakseen hän oli tehnyt kolmen kuukauden määräaikaistalletuksen. Sen erääntyessä 19.3.2007 asiakas oli tavannut henkilökohtaisen pankkineuvojansa ja palvelupäällikön, joka oli suositellut asiakkaalle yhteensä 500.000 euron sijoittamista kahteen korkorahastoon ja 240.000 euron sijoittamista noin seitsemänvuotiseen CDO-joukkolainaan. Asiakkaalle suositettiin lainan korkeampriskistä versiota. Neuvottelun päätteeksi asiakas teki palvelupäällikön suosituksen mukaiset sijoitukset.

Asiakkaan merkitsemään CDO-joukkolainaan on vuonna 2009 kohdistunut yksi luottovastuutapahtuma, joka on alentanut lainan ns. turvapuskuria. Luottovastuutapahtumalla ei ollut vaikutusta sijoittajalle takaisin maksettavan pääoman tai lisätuoton määrään. Pankki on tapauksen valmisteluvaiheessa 2.3.2011 ilmoittanut Arvopaperilautakunnalle, että joukkolainan takaisin maksettava pääoma on edelleen täysimääräisesti jäljellä. Asiakkaan sijoituksesta on kertynyt tuottoa 40.218,08 euroa. Kyseisen lainan markkina-arvo on noin 67 % sen nimellisarvosta.

2. Reklamaatiokäsittely

Reklamaatiokirjelmässään asiakas toteaa pitäneensä 19.12.2006 saamaansa sijoitus-suositusta vaikeaselkoisena, minkä vuoksi hän oli halunnut ottaa aikalisän. 19.3.2007 pidetyssä sijoitusneuvottelussa käytiin läpi suuri joukko sijoitusvaihtoehtoja, jotka olivat silloin hänelle täysin vieraita. Asiakas oli todennut useaan otteeseen, että hänen tavoitteenaan ei ole kovan tuoton etsiminen vaan varojen reaaliarvon säilyttäminen. Sama ilmenee 19.12.2006 laaditusta sijoitussuosituksesta. Asiakas oli halunnut yksinkertaisuuden vuoksi toimia 200.000–300.000 euron erissä. Palaverin lopputuloksena päädyttiin korkorahastoihin ja uudentyyppiseen joukkolaina-tuotteeseen tehtäviin sijoituksiin. Joukkolainasta asiakas sai markkinointiesitteen, ei lainaehtoja. Ne hän sai muutamaa viikkoa myöhemmin, kun hän oli pyytänyt sijoituksia koskevaa dokumentaatiota pankkineuvojaltaan.

Asiakas muistaa, että sijoitusneuvottelussa CDO-tuotteen kerrottiin olevan varma pitkäaikainen sijoitus, jonka etuina oli viiteyritysten vakavaraisuus, neljännesvuosittain maksettava tuotto ja se, että lainalle on jatkuvasti noteerattu jälkimarkkinahinta, jolloin lainan voi muuttaa rahaksi milloin vain. Tuotteen riskeistä asiakas oli ymmärtänyt, että neljä yritystä saisi mennä konkurssiin ilman, että se vaikuttaisi takaisin maksettavaan pääomaan. Jos konkurssseja olisi useampi, pääoman alenemaa ei voida vielä sanoa, koska se riippuu yrityksistä. Asiakas kertoo lisäksi ymmärtäneensä, että sadan yrityksen hajautuksella pääoman menettämisen riski on lähes olematon. Suurin riski olisi liikkeeseenlaskijariski (pankki), jonka asiakas oli valmis ottamaan.

Tuotteen noustua julkisuuteen asiakas oli yhteydessä pankkineuvojaansa ja sai kuulla, ettei hänen merkitsemäänsä lainaan ollut kohdistunut yhtään luottovastuutapahtumaa. Asiakas vaati tuolloin ja myöhemmin uudestaan, että häneen ollaan yhteydessä jos luottovastuutapahtuma kohtaa jotain tämän lainan viitesalkun yhtiöistä. Pankkineuvoja lupasi näin tehdä. Käydessään 9.3.2010 omasta aloitteestaan päivittämässä sijoitustilannetta asiakas oli yllättäen saanut kuulla, että kyseistä lainaa

oli kohdannut yksi luottovastuutapahtuma, joka oli sattunut jo heinäkuussa 2009. Lupauksista huolimatta asiakasta ei ollut informoitu tästä.

Asiakas katsoo, että CDO-tuotetta myytäessä hänelle ei selvitetty sijoitukseen liittyviä riskejä eikä lainaehtoja. Hänen riskinottohalukkuutensa oli matala, ja hän piti sijoituksensa arvon säilymistä ehdottoman tärkeänä. Näin ollen hän ei olisi missään nimessä tehnyt joukkolainasijoitusta, jos hän olisi ymmärtänyt tuotteeseen liittyvät riskit. Lisäksi pankki ei lupauksista huolimatta ollut informoinut asiakasta luottovastuutapahtumasta. Asiakas vaatii, että pankki lunastaa hänen joukkolainasijoituksensa ja palauttaa asiakkaan siitä maksamat 240.000 euroa.

Reklamaatioon antamassaan vastauksessa pankki toteaa mm., että sijoitusasiantuntija oli 19.12.2006 arvioinut asiakkaan riskinottohalukkuuden matalaksi. Määräaikaistalletuksen erääntyessä 19.3.2007 asiakas on keskustellut palvelupäällikön kanssa varojen pitkäaikaisemmasta sijoittamisesta. Hänelle on tällöin suositeltu matalariskisten korkorahastojen ohella tuolloin liikkeeseen laskettavia uudentyyppisiä joukkolainoja.

Palvelupäällikkö esitteli joukkolainoja käyttäen tuotteen markkinointiesitettä, jossa on mm. selkeästi todettu, että joukkolainojen pääomaa ei ole turvattu ja että sijoitetun pääoman voi menettää kokonaan. Lisäksi markkinointiesitteessä on ollut tieto siitä, että lainakohtaiset ehdot ovat saatavissa merkintäpaikoista. Nämä ehdot asiakas on mainitsemallaan tavalla saanut merkintöjen jälkeen.

Pankki katsoo, että asiakkaalle oli sijoituspäätöksen yhteydessä asianmukaisesti kerrottu mm. sijoitukseen liittyvistä riskeistä. Kaikki sijoittaminen edellyttää tuotto-odotuksen vastapainona sijoittajariskin ottamista. Asiakas on päättänyt sijoittaa tuotteeseen saatuaan siitä perusteelliset tiedot. Asiakkaalle ei saamiensa tietojen perusteella ole voinut jäädä epäselväksi, että hän on joukkolainaan sijoittamalla ottanut kantaakseen sen viiteyrytysten luottovastuutapahtumiin sidoksissa olevaa riskiä.

Keväällä 2007 ns. Investment Grade –luotto-luokiteltujen yritysten todennäköisyyttä ajautua laajamittaisesti vakaviin maksuvaikeuksiin pidettiin tuohonastisten historia- ja tilastotietojen valossa erittäin epätodennäköisenä. Siksi kyseisten joukkolainojen pääoman menettämisen riskin toteutumista pidettiin sijoitushetkellä epätodennäköisenä. Palvelupäällikkö on tuolloin ehdottanut joukkolainatuotteeseen sijoittamista, koska hän oli arvioinut tuotteen sopivan asiakkaan tavoitteisiin ja riskiprofiiliin. Pankki katsoo, että suositus sijoittaa osa varoista tähän tuotteeseen ei ollut ristiriidassa asiakkaan riskinottohalukkuuden kanssa. Samalla oli suositettu matalan riskin korkorahastoihin sijoittamista.

Ennakoimattoman finanssikriisin myötä tämän joukkolainatuotteen viitesalkkua kohtasi yksi luottovastuutapahtuma. Pankin mukaan luottovastuutapahtuma tuli sen tietoon vasta 14.10.2009, ja sen takaisinsaantiarvo on vahvistettu helmikuussa 2010. Joukkolainan takaisin maksettavaa pääomaa suojaava turvapuskuri kestää arviolta vielä kolme luottovastuutapahtumaa. Näilläkään ei siis vielä olisi pääomavaikutusta. Pääoman menettämiseen kokonaan vaadittaisiin kolmen uuden luottovastuutapahtuman lisäksi vielä arviolta kaksi luottovastuutapahtumaa. Pankki kiinnittää huomiota sijoituksesta kertyneisiin tuottoihin ja toteaa tuotonmaksun jatkuvan lainaehtojen mukaisesti.

Pankki ei pidä vaatimusta joukkolainan takaisinlunastamisesta 240.000 euron arvolla perusteltuna. Asiakkaalla on luonnollisesti mahdollisuus luopua sijoituksestaan jälkimarkkinahintaan.

3. Asiakkaan valitus Arvopaperilautakunnalle

Asiakas vaatii joukkolainaan sijoittamansa 240.000 euron palauttamista. Asiakas viittaa reklamaatiokirjelmäänsä ja korostaa, että hänelle oli jäänyt täysin väärä kuva tuotteen riskeistä. Myyjä ei ollut varmistanut, että asiakas olisi ymmärtänyt mihin hän oli sijoittamassa. CDO--tuote ei ollut mukana 19.12.2006 laaditussa sijoitussuosituksessa, joten asiakas ei edes teoriassa ollut voinut tutustua tuotteeseen etukäteen. Sijoituspäätöstä tehdessään asiakkaalla ei ollut käytössään kaikkea laissa säädettyä informaatiota kuten lainaehdot.

19.3.2007 pidetty sijoituspalaveri kesti vajaat kaksi tuntia. Läsä olivat palvelupäällikkö ja asiakkaan henkilökohtainen pankkineuvoja. Aluksi keskusteltiin mm. asiakkaan työhistoriasta, sen jälkeen asiakkaalle esiteltiin iso joukko erilaisia sijoitustuotteita. Tämän tuloksena asiakkaalle myytiin kuin ainoana oikeana ratkaisuna kahden korkorahaston ja joukkolainatuotteen yhdistelmä.

Pankki on kiinnittänyt huomiota asiakkaan yrittäjätaustaan. Asiakas toteaa olleensa perustajajäsenenä sittemmin vetämässään kemian alan mikroyrityksessä, jonka toimintaan ei koskaan ole liittynyt sijoitustoimintaa. Asiakkaalla ei siten ole pankin väittämää korkeatasoista taloudellisiin asioihin liittyvää osaamista tai keskimääräistä parempaa tietämystä rahoitusmarkkinoiden toiminnasta.

4. Palveluntarjoajan vastaus asiakkaan valitukseen

Pankki kiistää asiakkaan vaatimuksen. Asiakkaan joukkolainasijoituksen takai-sin-maksettava pääoma on täysimääräisesti tallella, eikä asiakkaalle siten ole aiheutunut mitään vahinkoa. Hän on saanut sijoituksestaan lainaehtojen mukaisesti tuottoja. Pankin toimihenkilöiden käsitys tapahtumien kulusta ja asiakkaan muistikuvat vastaavat suurelta osin toisiaan. Pankki kuitenkin katsoo, ettei se ole laiminlyönyt velvollisuuksiaan asiakasta kohtaan eikä siten ole velvollinen lunastamaan asiakkaan sijoitusta 240.000 euron nimellis arvolla.

Pankki pitää riidattomana, että asiakas on 19.3.2007 saanut markkinointiesitteen ja on ennen sijoituspäätöstään ymmärtänyt, että viitesalkun yhtiöiden konkurssit vaikuttavat joukkolainan takaisin maksettavaan pääomaan. Lisäksi hän on myöhemmin saanut lainaehdot. Riidan-alaisena pankki pitää sitä, onko asiakas saanut oikean kuvan sijoitustuotteesta ja sen riskeistä, ja onko hänellä ollut käytettävissään kaikki tarvittava informaatio sijoituspäätöksen tekemiseksi. Lisäksi riidanalaista on se, onko kyseinen joukkolaina vastannut asiakkaan pankin tietoon saattamaa riskinottohalukkuutta.

Pankki viittaa asiakkaan työuraan perustamansa yrityksen johtajana. Sijoitettava varallisuus oli peräisin yrityksen myynnistä. Pitkään yritysjohtajana toimineena asiakas on mitä ilmeisimmin tottunut analysoimaan erilaista taloudellista informaatiota, ja hänellä on myös keskimääräistä parempi tietämys rahoitusmarkkinoiden toiminnasta ja mm. tuotto-odotuksen ja riskin suhteesta. Asiakkaan taloudellisiin asioihin liittyvä osaaminen on kaikkiaan korkeatasoista. Pankin toimihenkilöille hänestä on muodostunut kuva taloudellisissa asioissa itsenäisiä päätöksiä tekevästä yritystoiminnan ammattilaisesta. Pankilla ei siten ole ollut mitään syytä epäillä, etteikö asiakas olisi ymmärtänyt millaiseen tuotteeseen hän oli sijoittamassa.

Pankki oli täyttänyt selonottovelvollisuutensa jo 19.12.2006 pidetyn sijoitusneuvottelun yhteydessä, joten palvelupäällikkö saattoi 19.3.2007 esitellä asiakkaalle sopiviksi arvioimiaan matalan riskin sijoitustuotteita. CDO-tuotetta hän esitteli markkinointiesitteen avulla. Hän kertoi tuotteen olevan pitkäaikainen vaihtuvakorkoinen joukkolainasijoitus, jonka tuotto maksetaan kolmen kuukauden välein. Hän kertoi, ettei joukkolainoilla ole pääomaturvaa ja että niiden riski liittyy vakavaraisten eurooppalaisten yritysten konkursseihin ja muihin luottovastuutapahtumiin. Hän on selvittänyt asi-

akkaalle, että lainan pääoma kestää noin 4-7 yrityksen konkurssin ilman vaikutusta takaisinmaksettavaan pääomaan. Konkurssien vaikutuksen hän on sanonut riippuvan ns. palautusasteesta eli siitä, kuinka paljon yhtiön lainalla on konkurssin jälkeen arvoa. Myös asiakkaan saamasta markkinointiesitteestä ilmenee mm. se, miten luottovastuutapahtumat vaikuttaisivat takaisinmaksettavaan pääomaan.

Joukkolainojen pääoman menettämisen riskiä pidettiin liikkeeseenlaskuhetkellä matalana, minkä palvelupäällikkö on asiakkaalle kertonut. Saamiensa tietojen perusteella asiakkaalle on kuitenkin täytynyt olla selvää, että lainaan sijoittaessaan hän ottaa riskin pääoman menettämisestä. Riskin toteutumisen mekanismi on selostettu asiakkaalle markkinointiesitteessä ja suullisesti.

Asiakas on saanut joukkolainan lainaehdot muutama viikko merkintöjen jälkeen, eikä hän tuolloin ole ilmoittanut, että hän olisi pitänyt joukkolainasijoitusta mitenkään sovitusta poikkeavana. Hän on ollut pankkiin yhteydessä vasta syksyllä 2009 ja reklamoinut kolme vuotta sijoituksen tekemisen jälkeen.

Pankki katsoo asiakkaan saaneen kaikki sijoituspäätöksen kannalta olennaiset tiedot. Asiakas ei ole näyttänyt pankin laiminlyöneen mitään velvollisuuksiaan häntä kohtaan.

Joukkolainan riskitason osalta pankki toteaa, että sijoitusriskiä ja sen suuruutta voidaan arvioida vain sijoitushetken tietojen valossa. Tuolloisten historiatietojen valossa kyseistä joukkolainaa voitiin perustellusti pitää matalan riskin sijoitustuotteena ja siten asiakkaan riskinottohalukkuutta vastaavana. Riskin vähäisyys ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettei riski koskaan voisi toteutua. Tämän on täytynyt olla myös taloudellisissa asioissa valveutuneen asiakkaan tiedossa. Lisäksi kyseinen joukkolainatuote oli vain osa asiakkaalle suositettua hajautettua kokonaisuutta: hänelle suositettiin lisäksi erittäin matalariskisenä pidettyä lyhyen koron rahastoa sekä hieman korkeamman tuotto-odotuksen korkorahastoa. Pankin mielestä suositus oli tässäkin suhteessa ammatillisesti perusteltu.

Yhteenvedona pankki katsoo, että asiakkaalle oli annettu joukkolainasta kaikki sijoituspäätöksen kannalta olennaiset tiedot. Tuotteen ominaisuuksien on siksi pitänyt sijoitushetkellä olla asiakkaan tiedossa, eikä hänelle ole perustellusti voinut jäädä väärää kuvaa myöskään tuotteeseen liittyvistä riskeistä. Asiakkaalla on luonnollisesti ollut mahdollisuus tutustua lainasta saamiinsa tietoihin rauhasa ja harkiten. Joukkolainasijoitus on yhdessä muiden ehdotettujen tuotteiden kanssa vastannut asiakkaan riskinottohalukkuutta ja sijoitustavoitteita, joista pankki oli ottanut asianmukaisesti selon ennen sijoitustuotteiden tarjoamista.

Asiakas ei ole esittänyt vaatimuksensa perusteiksi mitään sellaista, joka osoittaisi pankin laiminlyöneen selonotto- tai tiedonantovelvollisuutensa tai muuten toimineen vailla vaadittavaa huolellisuutta tai hyvän pankkitavan vastaisesti. Pankki korostaa lisäksi, ettei asiakkaalle ole aiheutunut mitään vahinkoa, vaan joukkolainan takaisinmaksettava pääoma on täysimääräisesti tallella. Pankki ei hyväksy vaatimusta joukkolainaan sijoitettujen varojen palauttamisesta ennenaikaisesti.

5. Selvitykset

Osapuolten kirjelmien ja reklamaatiota koskevan kirjeenvaihdon lisäksi lautakunnalle on toimitettu seuraavat asiakirjat:

- 19.12.2006 päivätty sijoitussuositus, josta ilmenee mm., että asiakkaan sijoitusvarallisuus oli sillä hetkellä 99-prosenttisesti tileillä ja sijoitushorisontti oli 10 vuotta. Asiakkaan riskinottohalukkuutta oli selvitetty kysymyssarjalla, jolloin asiakas oli

kertonut, että hänen tietämyksensä rahoitusmarkkinoista on keskitasoa, ja hänellä oli sijoituskokemusta tileistä ja yksittäisistä osakkeista. Hänen tuottotavoitteensa oli 4-6 %. Hän on pitänyt ehdottoman tärkeänä, että sijoituksen arvo säilyy, minkä vuoksi hän haluaa välttää negatiivisia arvonmuutoksia lyhyellä aikavälillä. Asiakkaan mukaan hänelle sopii parhaiten sijoitus, jonka arvo säilyy pitkällä aikavälillä, vaikka hän saisikin pienemmän tuoton. Sijoitussuosituksen mukaan sekä pankki että asiakas ovat arvioineet asiakkaan riskinottohalukkuuden olevan matala.

Asiakkaalle suositettiin varojen hajauttamista yhdeksän eri sijoitusrahaston osuuksiin ja lisäksi indeksilainaan. Sijoitussuosituksen lisätietokenttään oli merkitty, että asiakas haluaa nyt lähinnä parkkipaikkaa rahoilleen ja on kiinnostunut pääoman säilyttävistä sijoitusvaihtoehdoista.

- sijoitusasiantuntijan 19.3.2007 pidetystä sijoitusneuvottelusta laatimat muistiot, joissa on todettu 20.3.2007 toteutettavat sijoitukset kahteen korkorahastoon (yhteensä 500.000 euroa) ja CDO-tuotteeseen (240.000 euroa). Asiakkaan muistioon tekemien merkintöjen mukaan hän on lunastanut korkorahastosijoitukset loppuvuonna 2007 ja keväällä 2008 sekä siirtänyt nämä varat määräaikaistalletuksiin.
- joukkolainan markkinointiesite (kevät 2007), jossa kerrotaan sijoitustuotteesta yleisesti, sen tuotosta ja rakenteesta, riskeistä ja luottotappioista historiallisesti sekä millaiseen sijoitustarpeeseen tuote sopii. Lopuksi markkinointiesitteessä on lueteltu lainaehdot lyhyesti. Esitteen alussa tuotteen pääominaisuudet on koottu erilliseen listaan jaoteltuna seuraavasti:
 - liikkeeseenlaskija emittoi kaksi uutta 7-vuotista joukkolainaa
 - mahdollisuus perinteistä joukkolainaa selkeästi korkeampaan tuottoon
 - mahdollinen vuotuinen tuotto 3 kk euribor + 0,70...1,70 % p.a. lainaehtojen mukaisesti laskettuna
 - tuotto maksetaan neljännesvuosittain
 - velkakirjojen pääomaa ei ole turvattu ja sen voi menettää osittain tai kokonaan

Yleistä

Lainat ovat noin 7-vuotisia vaihtuvakorkoisia joukkolainoja. Niiden tuotto muodostuu neljännesvuosittain mahdollisesti maksettavasta indeksiyhdytyksestä, jonka perusteena on 3 kk euribor ja lainan riskitason mukainen lisätuotto. Sijoitus lainoihin vastaa sijoitusta kansainvälisille yrityslainamarkkinoille ja tarjoaa mahdollisuuden perinteistä yrityslainaa huomattavasti parempaan tuottoon. Täydelliset lainaehdot ovat saatavissa merkintäpaikoista.

Sijoituksen tuotto

Tuotto maksetaan sijoittajalle indeksiyhdytyksenä neljä kertaa vuodessa ja sen määrä riippuu 3 kk euribor-korosta, lainakohtaisesta lisätuottoprosentista sekä pääomasta, jolle indeksiyhdytys lasketaan sekä siitä tapahtuuko viite salkussa luotovuotustuotapahtumia.

Lisätuotto, jonka sijoittaja saa 3 kk euriborin-koron lisäksi on 0,70–1,70 % lainan riskitason mukaan. Maksettavan indeksiyhdytyksen määräytyminen 3 kk euriborin mukaan tarkoittaa, että lainojen tuotto nousee lyhyiden markkinakorkojen mahdollisesti noustessa. Pankki ennustaa 3 kk euribor-koron olevan 4,35 % vuoden kulut-

tua.

Viitesalkku

Lainojen lisätuotto perustuu viitesalkun yhtiöiden luottoriskimarginaaliin. Viitesalkku koostuu 100 eurooppalaisesta suuryrityksestä. Lähes jokaisella viiteyhtiöllä on puolueettoman luottoluokituslaitoksen antama ns. Investment Grade -luottoluokitus, mikä tarkoittaa sitä, että luottoluokituslaitos on arvioinut niiden olevan vakavaraisia. Jotkin viitesalkun pohjoismaiset yhtiöt eivät ole hakeneet virallista luottoluokitusta. Lainoilla on sama viitesalkku, ainoastaan luottoriskin suuruus vaihtelee lainoittain.

Lainojen rakenne

Lainojen lopulliseen tuottoon vaikuttaa maksetun indeksihyvityksen lisäksi liikkeenlaskijan eräpäivänä sijoittajalle takaisin maksama pääoman määrä.

Takaisin maksettavan pääoman määrä riippuu siitä, tapahtuuko viitesalkussa luottovastuuaikana luottovastuutapahtumia, joiden aiheuttama taloudellinen tappio ylittäisi tarkasteltavan lainan suojaustason. Jos näin käy, sijoittaja menettää sijoittamansa pääoman osittain. Luottovastuutapahtumien aiheuttamien tappioiden summan ylittäessä lainan yläsuojaustason, lainan koko pääoma on menetetty. Velkakirjojen pääomaa ei ole turvattu ja sen voi menettää osittain tai kokonaan.

Mahdollisuus perinteistä yrityslainaa korkeampaan tuottoon

Yrityslainojen riskilisät ovat viime aikoina laskeneet huomattavasti. Sijoittamalla suoraan viitesalkkua vastaaviin yrityslainoihin on erittäin vaikea päästä vaihtuvakorkoisten joukkolainojen tarjoamiin lisätuottoihin. Lainojen korkeat lisätuotot johtuvat niiden rakenteesta, joka myös on syy niiden jälkimarkkinahintojen voimakkaaseen vaihteluun. Hintojen suuren vaihtelun vuoksi lainat tulee mieltää osta ja pidä -tyyppisiksi sijoituksiksi.

Montako luottovastuutapahtumaa tappioita?

Luottovastuutapahtuma johtaa lähes aina luottotappioon, jonka kokoa on kuitenkin vaikea arvioida. Historiallisesti (1982–2005) ns. senior-joukkolainoihin sijoittaneet ovat konkurssin sattuessa saaneet takaisin keskimäärin n. 45 % sijoittamastaan pääomasta. Tämä ns. palautusaste on ratkaiseva arvioitaessa montako luottovastuutapahtumaa lainat kestävät kärsimättä pääomatappioita. Historiallinen kehitys ei kuitenkaan ole tae tulevasta kehityksestä.

Esitteessä on taulukossa esimerkkejä palautusasteen vaikutuksesta. Jos palautusaste on 50 %, luottovastuuaikana viitesalkun yrityksistä noin kuutta saa kohdata luottovastuutapahtuma ennen kuin korkeamman riskitason lainan takaisin maksettava pääoma alenee. Vastaavasti matalariskisemmässä lainassa luottovastuutapahtumia saa olla kahdeksan ennen kuin takaisinmaksettava pääoma alenee.

Millaiseen sijoitustarpeeseen?

Lainat sopivat sijoittajalle, joka haluaa itselleen hyvin hajautetun korkosalkun kustannustehokkaasti ja arvostaa säännöllistä tuottoa. Lainat sopivat hyvin esimerkiksi valtion obligaatiosijoitusten ja yrityslainojen rinnalle sijoitukseksi, joka pyrkii tarjoamaan perinteisiä korkosijoituksia paremman tuoton kohtuullisella luottoriskin lisäämisellä.

Lopuksi markkinointiesitteessä on esitetty lainaehdot lyhyesti. Lainan pääoman takaisinmaksua esittelevässä kohdassa on todettu lihavoidulla tekstillä, ettei velkakirjojen pääomaa ole turvattu ja sen voi menettää osittain tai kokonaan.

- lainan lopulliset ehdot, jossa tuotteen ominaisuudet käydään yksityiskohtaisesti läpi.

6. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Taustaa

Asiakas on loppuvuonna 2006 ollut yhteydessä pankkiinsa saadakseen neuvoja yrityskaupoista saamiensa varojen sijoittamiseksi. Hän on ollut sijoitusneuvottelussa 19.12.2006 ja uudelleen 19.3.2007. Hän on jälkimmäisen neuvottelun tuloksena sijoittanut 240.000 euroa uudentyypiseen joukkolainatuotteeseen ja yhteensä 500.000 euroa kahteen korkorahastoon. CDO-joukkolainan viitesalkkuun on vuonna 2009 kohdistunut yksi luottovastuutapahtuma, joka ei kuitenkaan ole alentanut joukkolainan takaisinmaksettavaa pääomaa. Pääoma maksetaan ehtojen mukaan takaisin kesällä 2014, kun laina erääntyy.

Asiakas on valituksessaan vaatinut joukkolainatuotteeseen sijoittamansa pääoman palauttamista. Hän on katsonut mm., että hänellä ei ollut käytettävissään riittävää aineistoa, hän ei ollut ymmärtänyt tuotteeseen liittyviä riskejä, eikä hän pidä tuotetta riskinottohalukkuuttaan vastaavana. Tapauksessa tulee arvioitavaksi pankin tiedonantovelvollisuuden täyttäminen joukkolainoja markkinoitaessa ja merkittäessä sekä asiakkaalle annettujen sijoitusneuvojen asianmukaisuus.

Tapaukseen soveltuvaa sääntelyä on arvopaperimarkkinalaissa (26.5.1989/495). Sitä täydensi Rahoitustarkastuksen (nyk. Finanssivalvonnan) ohje nro 201.7 sijoituspalvelun tarjoamisessa noudatettavista menettelytavoista.

Riidanalaisen joukkolainan merkintäajankohtana keväällä 2007 voimassa olleen arvopaperimarkkinalain 2 luvun 1 §:n mukaan arvopapereita ei saa markkinoida eikä hankkia elinkeinotoiminnassa antamalla totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja taikka käyttämällä hyvän tavan vastaista tai muuten sopimatonta menettelyä.

Lain 2 luvun 2 ja 3 §:n perusteella pankilla on ollut velvollisuus julkistaa joukkolainaa koskeva esite ja pitää se sijoittajien saatavilla. 2 luvun 4c §:n mukaan tuotteen markkinointiaineistossa on tullut viitata esitteeseen ja mainita paikka, jossa esite on saatavilla.

Lain tuolloisen 4 luvun 1 §:n mukaan arvopaperien kaupassa ja sijoituspalvelun tarjoamisessa ei saa käyttää hyvän tavan vastaista menettelyä.

Rahoitustarkastuksen ohjeen 201.7 mukaan hyvä tapa edellyttää mm. sitä, että sijoituspalveluyhteisö toimii rehellisesti, puolueettomasti, ammattitaitoisesti ja huolellisesti tavoitteenaan asiakkaiden etu ja arvopaperimarkkinoita kohtaan tunnetun luottamuksen edistäminen. Lisäksi hyvä tapa edellyttää, että sijoituspalveluyhteisö antaa asiakkailleen riittävästi ja olennaista tietoa asiakkaan päätöksen tueksi, kuten tiedot sijoituspalvelun sisällöstä ja kuluista sekä arvopaperiin ja sen liikkeenlaskijaan liittyvistä riskeistä.

Arvopaperimarkkinalain 4 luvun 3a §:n mukaan arvopaperinvälittäjän on nyt käsillä olevan kaltaisessa sijoitusneuvontatilanteessa pyydettävä asiakkaaltaan ennen sijoituspalvelun tarjoamista riittävät tiedot tämän taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta ja sijoituspalvelua koskevista tavoitteista, jollei se asiakkaan sijoituskokemukseen tai muutoin olosuhteisiin nähden ole ilmeisen tarpeetonta. Arvopaperinvälittäjän on tällöin pyydettävä riittävät tiedot myös sen selvittämiseksi, voidaanko asiakasta pitää 1 luvun 4 §:ssä tarkoitettuna ammattimaisena sijoittajana.

Rahoitustarkastuksen ohjeen 201.7 mukaan sijoituspalveluyhteisön, joka tarjosi sijoituspalveluna arvopaperinvälitystä ja joka antoi asiakkaalle sijoitusneuvontaa ennen toimeksiannon vastaanottamista, oli tunnettava asiakkaansa voidakseen palvella asiakasta tämän edun mukaisesti (know your customer -periaate). Sijoituspalveluyhteisön oli asiakkaaltaan saamiensa tietojen perusteella pyrittävä varmistumaan siitä, että asiakkaan taloudellinen vastuunkantokyky ja sijoituskokemus olivat riittäviä asiakkaan kaavailemiin tai tälle suositeltaviin sijoitustoimiin. Tällöin oli kiinnitettävä huomiota esimerkiksi siihen, kuinka hyvin asiakas tuntee arvopapereiden ja johdannaissopimusten ominaisuudet ja niihin liittyvät riskit, sekä siihen, tapahtuiko sijoittaminen omalla vai vieraalla pääomalla.

Lain 4 luvun 4 §:ssä todettiin, että arvopaperinvälittäjän on annettava asiakkaalle sijoituspalvelusta ja sen kohteena olevista arvopapereista ne tiedot, joilla saattaa olla olennaista vaikutusta asiakkaan päätöksentekoon, jollei se sijoituspalvelun luonteeseen tai muutoin olosuhteisiin nähden ole ilmeisen tarpeetonta.

Rahoitustarkastuksen ohjeessa 201.7 on tiedonantovelvollisuuden osalta todettu mm., että välittäjällä on asiakastaan kohtaan tiedonantovelvollisuus arvopapereiden arvoon vaikuttavista seikoista. Tiedot on annettava ennen kaupan tekemistä. Välittäjällä on velvollisuus varoittaa asiakasta, mikäli toimeksiannon kohteena olevaan arvopaperiin tai sen liikkeeseenlaskijaan liittyy erityisiä riskejä. Samoin on asiakkaalle annettava tieto julkistetuista tai muutoin yleiseen tietoon tulleista seikoista, jotka ovat omiaan olennaisesti vaikuttamaan arvopaperin arvoon.

Perustelut

Pankin selonottovelvollisuus

Sijoitussuosituksen mukaan asiakkaalle on 19.12.2006 pidetyssä sijoitusneuvottelussa esitetty sijoittamiseen liittyviä kysymyksiä, joilla on selvitetty mm. asiakkaan sijoitusvarallisuutta, sijoittamisen tavoitteita ja riskinottohalukkuutta sekä sijoituskokemusta. Lisäksi 19.3.2007 pidetyssä neuvottelussa oli asiakkaan lausuntopyynnön mukaan keskusteltu mm. hänen työhistoriastaan ennen sijoitus tuotteiden esittelyä. Tämän selvityksen perusteella Arvopaperilautakunta katsoo pankin täyttäneen selonottovelvollisuutensa.

Pankin tiedonantovelvollisuus, tuotteen riskit

Lain mukaan pankin velvollisuutena on antaa sijoittajille tarjoamistaan tuotteista riittävät ja oikeansisällöiset tiedot ennen sijoituspäätöksen tekemistä. Annettujen tietojen oikeellisuutta, laajuutta ja esitystapaa on arvioitava sijoituspäätöstä tekevän asiakkaan näkökulmasta. Huomioon on otettava rahoitusvälineen luonne ja asiakkaan tuntemus rahoitusmarkkinoista.

Arvopaperilautakunta on käsitellyt samankaltaista sijoitustuotetta koskevaa riitaa mm. tapauksessa APL 11/2010. Tuohon ratkaisusuositukseensa viitaten lautakunta toteaa, että palveluntarjoajan tiedonantovelvollisuus merkintähetkellä ja tuotteen osalta sittemmin toteutuva tosiasiallinen kehitys ovat kaksi eri asiaa. Sijoittajalle ennen sijoituspäätöstä annettavista tiedoista on käytävä riittävästi ilmi, miten kyseinen sijoitustuote käyttäytyy erilaisissa markkinaolosuhteissa.

Käsillä olevassa tapauksessa CDO-tuotetta on markkinoitu asiakkaalle uudentyyppisenä, vaihtuvakorkoisena joukkolainana ja pitkäaikaisena korkosijoituksena, jollainen se on tuotoltaan ollutkin. Lainaani liittyvä riski on kuitenkin luonteeltaan poikennut perinteisestä joukkovelkakirjalainasta siten, että liikkeeseenlaskijan takaisinmaksukykyyn lisäksi ja ensi sijassa asiakkaan riski on liittynyt CDO-tuotteen viitesalkun yhtiöiden maksukykyyn. Viiteyhtiöiden konkurssista tai muista luottovastuutapahtumista voi seurata tuotteeseen sijoitetun pääoman alentuminen tai menettäminen kokonaan. Lisäksi tuotteen rakenteesta johtuu, että sijoitetun pääoman aleneminen saattaa tapahtua melko voimakkaasti ja nopeasti. Lautakunta on ratkaisukäytännössään katsonut näiden olevan sellaisia erityisiä seikkoja, joihin tämän tuotteen markkinoinnissa on tullut kiinnittää erityistä huomiota, vaikka historiallisesti ja tuotteen myyntihetkellä riskitekijöiden toteutumista onkin pidetty epätoennäköisenä.

Huomioon otettava aineisto, lainaehdot

Pankin tiedonantovelvollisuuden täyttämistä ja markkinoinnin asianmukaisuutta on arvioitava kokonaisuutena, jossa huomioon otetaan niin kirjallisesti kuin suullisestikin annetut tiedot. Sijoittajan vastuulla on tutustua saamaansa aineistoon.

Asiakas on vedonnut siihen, ettei hän ollut saanut täydellisiä lainaehtoja ennen merkintää. Lautakunta toteaa, ettei laki ole velvoittanut pankkia antamaan lainaehtoja sijoittajalle ennen merkintää, vaan lainaehdot sisältävän esitteen on tullut olla sijoittajien saatavilla, ja markkinointiaineistossa on tullut viitata esitteeseen. Joukkolainan markkinointiesitteessä on asianmukainen viittaus täydelliset lainaehdot sisältävään esitteeseen. Lautakunta katsoo, että lainaehtojen saatavilla pitämisen tai toimittamisen osalta pankin menettelyssä ei ole laiminlyöntiä.

Selvityksen mukaan joukkolainatuotetta esiteltiin asiakkaalle ensimmäisen kerran 19.3.2007 pidetyssä sijoitusneuvottelussa. Tuotetta esiteltiin suullisesti ja markkinointiesitettä apuna käyttäen. Keskeistä on se, mitä ja miten asiakkaalle on tuolloin kerrottu tuotteeseen liittyvästä mahdollisuudesta menettää siihen sijoitettu pääoma osin tai kokonaan luottovastuutapahtumien johdosta.

Painettu markkinointiesite (kevät 2007)

Lautakunta katsoo, että sijoittajan riskin liittyminen viitesalkun yhtiöiden maksukykyyn on tuotu markkinointiesitteessä selvästi ilmi. Esitteessä pääoman menettämisen riski on todettu kolmeen kertaan: heti esitteen alussa olevassa listauksessa, esitteen lopussa olevan ehtolyhennelmän yhteydessä ja myös esitteen tekstissä kerrottaessa lainojen rakenteesta. Siinä tuotteeseen sijoitetun pääoman menettämisen riski on esitetty asiayhteydessään ja myös selostettu miten ja missä tilanteessa tuo riski toteutuu. Samalla on käyty läpi mm. se, miten palautusaste vaikuttaa siihen, kuinka monta luottovastuutapahtumaa lainat kestävät ilman pääomatappioita.

Arvopaperilautakunta katsoo, että markkinointiesitteessä tuotteen riskit ja muut ominaisuudet on kuvattu oikein ja tasapuolisesti siten, että markkinointiesite antaa riittävän ja oikean kuvauksen kyseisestä tuotteesta ja myös lainoihin liittyvästä mahdollisuudesta menettää niihin sijoitettu pääoma osin tai kokonaan.

Suullisesti annetut tiedot

Asiakkaan reklamaation ja pankin kirjelmien perusteella 19.3.2007 pidetyssä sijoitusneuvottelussa oli keskusteltu sijoittajan riskin liittymisestä tuotteen viitesalkun yritysten maksukykyyn. Asiakas on kertonut ymmärtäneensä, että neljä yritystä saa mennä konkurssiin ilman, että se vaikuttaa takaisin maksettavaan pääomaan. Jos konkurssia tulisi enemmän, pääoman alentumisen määrä riippuisi

ko. yrityksestä. Riskimekanismin osalta asiakkaan kertomus on sopusoinnussa tuotteen markkinointiesitteen ja pankin selostuksen kanssa.

Asiakas on reklamaatiossaan lisäksi kertonut jääneensä siihen käsitykseen, että sadan yrityksen hajautuksella pääoman menettämisen riski olisi lähes olematon ja että tuotteen suurin riski liittyisi joukkolainan liikkeeseenlaskijan eli pankin maksukykyyn. Pankki on puolestaan todennut, että asiakkaalle on sijoitusneuvottelussa kerrottu, että pääoman menettämisen riskiä pidettiin liikkeeseenlaskuhetkellä matalana ja tuotetta sen vuoksi matalariskisenä. Tämä perustui siihen, että Investment Grade –luottoluokiteltujen yritysten laajamittaista ajautumista vakaviin maksuvaikeuksiin pidettiin tuohonastisten historiatietojen valossa hyvin epätodennäköisenä.

Osapuolten kuvauksissa on tämän kohdan osalta eroavaisuutta. Asiakkaan kuvaama käsitys siitä, että tuotteen riskeistä merkittävin olisi liikkeeseenlaskijariski eikä tuotteeseen sijoitettua pääomaa viitesalkun hajautuksen vuoksi todellisuudessa voisi menettää, ei saa tukea markkinointiesitteen sisällöstä, pankin selostuksesta eikä muustakaan tapauksessa esitetystä selvityksestä.

Käytettävissään olevan aineiston perusteella lautakunta katsoo jäävän selvittämättä, että asiakkaan tuotteen riskeistä saama väärä käsitys johtuisi pankin virheestä.

Onko tiedonantovelvollisuus täytetty?

Asiakkaalla on ennen merkintää ollut käytettävissään CDO-tuotteesta markkinointiesite ja suullisesti annetut tiedot. Esitetystä selvityksestä ei ilmene, että asiakkaalle olisi suullisesti annettu virheellisiä tai harhaanjohtavia tietoja, joilla olisi luotu kuvaa käytännössä lähes riskittömästä tuotteesta.

Kokonaisuutena tarkastellen Arvopaperilautakunta katsoo, että asiakkaalle oli ennen lainan merkintää annettu riittävät tiedot arvioida tuotteeseen liittyviä riskejä. Reklamaatiossa todetun perusteella asiakas oli saanut oikean käsityksen siitä, että tuotteen riski liittyy viiteyhtiöiden maksukykyyn. Lautakunta katsoo, että asiakkaan oli yritystoimintataustansa huomioon ottaen muutoinkin käytännössä mahdollista ymmärtää saamansa tiedot ja esittää tarvittaessa lisäkysymyksiä.

Lautakunta katsoo näin ollen, että pankki on antanut siltä edellytettävät tiedot. Lautakunta toteaa kuitenkin, että sijoituspäätös oli tehty heti sijoitusneuvottelun päätteeksi. Asiakkaalla oli siten ollut vain lyhyt aika perehtyä saamaansa aineistoon, mikä on heikentänyt hänen mahdollisuuksiaan arvioida saamiaan tietoja. Lisäksi pankki on riidatta esitellyt tuotetta matalariskisenä. Näillä seikoilla on merkitystä arvioitaessa sitä, miten asiakkaan on tullut tuotteen riskistä saamansa tiedot ymmärtää ja kuinka tietoista asiakkaan riskinotto siten on ollut.

Tuotteen suosittamisen asianmukaisuus

Sijoitussuosituksen mukaan sijoituksen arvon säilyminen on ollut asiakkaalle keskeisen tärkeää, vaikka hän saisikin pienemmän tuoton. Suosituksen lisätietomerkintöjen mukaan asiakas oli tuolloin ollut kiinnostunut pääoman säilyttävistä sijoitusvaihtoehdoista. Asiakkaan riskin-ottohalukkuus oli arvioitu matalaksi.

Lautakunta katsoo, että sijoitussuosituksen merkintöjen perusteella asiakkaalla on ollut vahva pyrkimys pääomansa säilyttämiseen. Nyt kyseessä olevan CDO-tyyppisen joukkolainatuotteen ominaisuuksiin kuuluu edellä todetun mukaisesti mahdollisuus pääoman täydelliseen menettämiseen suhteellisen harvalukuisten luottovastuutapahtumien seurauksena, vaikka tällaista kehitystä voitiinkin liikkeeseenlaskun ajankohtana pitää epätodennäköisenä. Asiakkaalle oli suositeltu lainan riski-pitoi-sempaa versiota. Lisäksi asiakkaalle suositeltu sijoitus oli määrältään suhteellisen suuri ja vastasi miltei kolmannesta hänelle 19.3.2007 suositeltujen sijoitusten kokonaismäärästä. Vaikka

joukkolainaa olikin suositeltu yhdessä korkorahastoihin tehtävien sijoitusten kanssa, Arvopaperilautakunta katsoo, ettei neuvo sijoittaa 240.000 euroa CDO-tuotteen riskipitoisempaan versioon ole vastannut sijoitussuosituksesta ilmenevää asiakkaan vahvaa pääoman säilyttämispyrkimystä ja matalaa riskinottohalukkuutta.

Lautakunta katsoo näin ollen, että pankki on tuottamuksellisesti antanut asiakkaalle virheellisen sijoitusneuvon ja siten menetellyt hyvän tavan vastaisesti.

Virheen syy-yhteys sijoituspäätökseen

Esitetyn selvityksen perusteella asiakkaalla ei ollut laaja-alaista sijoituskokemusta eikä hän tuntenut kyseistä uudentyyppistä joukkolainatuotetta ennakolta. CDO-tuotteen tarjonta asiakkaalle on ollut pankkialoitteista. Asiakas on tehnyt sijoituspäätöksensä 19.3.2007 pidetyn sijoitusneuvottelun päätteeksi. Neuvottelussa oli käsitelty useita sijoitusinstrumentteja.

Neuvottelun päätteeksi tehdyt sijoituspäätökset ovat lautakunnan näkemyksen mukaan käytännössä perustuneet pitkälti siihen, että pankki oli suositellut asiakkaalleen kyseisiä sopiviksi arvioimiaan ja matalariskisinä esittelemiään tuotteita. Asiakas on ei-ammattimainen sijoittaja, jonka tulee lähtökohtaisesti voida luottaa siihen, että hänen pankistaan saamansa sijoitusneuvonta on hänen etunsa mukaista ja muutenkin asianmukaista. Asiakas on siten perustellusti voinut arvioida tuotteen riskistä saamiaan tietoja siitä lähtökohdasta, että riski on matala ja tuote muutoinkin hänen tavoitteitaan vastaava. Esitetty selvitys ei viittaa siihen, että asiakas olisi joka tapauksessa sijoittanut joukkolainatuotteeseen, vaikka pankki ei olisikaan suositellut sitä hänelle.

Reklamaationsa mukaan asiakas oli mieltänyt tuotteen viitesalkun toimivan siten, että sadan yrityksen hajautuksella pääoman menettämisen riski olisi lähes olematon. Häneltä oli siis tuolloin jäänyt havaitsematta se CDO-tuotteen ominaispiirre, että tuotteeseen sijoitetun pääoman voi menettää täysin jo suhteellisen harvalukuisten luottovastuutapahtumien seurauksena. Muu asiassa esitetty selvitys ei osoita reklamaatiossa olevaa selostusta paikkaansa pitämättömäksi. Kun tuotteeseen liittyvä erityinen riski on jäänyt mieltämättä oikein, asiakkaan menettelyä ei voi pitää sellaisena tietoisena riskinottona, joka katkaisisi syy-yhteyden virheellisen sijoitusneuvon ja sijoituspäätöksen väliltä.

Näillä perusteilla lautakunta katsoo virheellisen neuvon olevan syy-yhteydessä sijoituspäätökseen.

Suositus

Esitetyn selvityksen mukaan joukkolainaan sijoittamisesta ei tähän mennessä ole aiheutunut lopullista pääoman menetyksiä. Virheellinen neuvo on kuitenkin johtanut siihen, että asiakkaan pääoma on lainaehtojen mukaan vielä vuosien ajan alttiina sellaiselle riskille, joka lautakunnan näkemyksen mukaan ei ole vastannut asiakkaan riskinottohalukkuutta. Sijoituksesta luopuminen jälkimarkkinoilla johtaisi tappioon sijoituksen markkina-arvon ollessa selvästi sen nimellisarvoa alempi.

Tässä tilanteessa lautakunta suosittaa, että pankki asiakkaan vaatimuksen mukaisesti lunastaa rii-danalaisen joukkolainan 240.000 euron nimellisarvostaan.

* * *

2.7 APL 16/2011, 20.5.2011

Asia

Konsultatiivinen varainhoito, joukkovelkakirjalaina, sijoitusneuvonta, korvausvaatimus

1. Tapahtumatiedot

Asiassa on kyse uudentyyppiseen, vaihtuvakorkoiseen joukkovelkakirjalainaan sijoitetun pääoman menettämisestä aiheutuneen vahingon korvaamisesta. Kyseinen sijoitusinstrumentti on muodoltaan joukkovelkakirjalaina, jossa sijoittaja ottaa liikkeeseenlaskijariskin lisäksi kannettavakseen tuotteen viitesalkussa olevien yhtiöiden luottoriskiä. Tuotteessa on liikkeeseenlaskusarjasta riippuen ollut kolme tai neljä tuotto- ja riskitasoa, joita sijoittaja on voinut merkitä.

Tapauksessa asiakas on solminut pankin kanssa konsultatiivisen varallisuudenhoitosopimuksen 9.3.2006. Asiakkaalle esiteltiin ensimmäisen kerran nyt kyseessä olevaa joukkolainatuotetta muun pankkiasioinnin yhteydessä 10.3.2006, mikä tapahtui tuotteen virallisen esite- ja muun esittelymateriaalin avulla. Esittelyn jälkeen asiakas merkitsi samassa tilaisuudessa kyseisen joukkolainan toiseksi riskipitoisinta liikkeeseenlaskuerää 50.000 eurolla. Laina menetti arvonsa kokonaan kesällä 2009 sattuneiden luottovastuutapahtumien johdosta, mitä ennen asiakas oli saanut siitä bruttomääräisiä tuottoja yhteensä 10.750 euroa.

2. Asiakkaan valitus Arvopaperilautakunnalle

Asiakas katsoo, ettei hän saanut joukkolainoista riittäviä tietoja ennen sen merkitä ja ettei tuote ole sopinut hänen sijoitusprofiiliinsa. Asiakas vaatii 40.000 euron korvausta, joka perustuu hänen lainasta kärsimäänsä tappioon, hänen siitä saamiinsa tuottoihin ja viiden vuoden sijoitustiliin tuoton erotukseen vähennettynä asiakkaan 5.000 euron ”omavastuuosuudella” tappiosta.

Asiakas kertoo, että alun perin hän oli menossa uudistamaan 70.000 euron sijoitustiliään kahdeksi vuodeksi, mutta heti aluksi pankin edustaja esitti hänelle, että tarjolla olisi myös hyvätuottoisia joukkolainoja. Asiakkaan näkemyksen mukaan esittelystä ei kuitenkaan tavallinen sijoittaja saanut selkeätä kuvaa, mutta luottaen sijoitusneuvojan asiantuntemukseen hän teki sijoituksensa samassa tapaamisessa. Todellisuudessa kyseessä oli kuitenkin erittäin monimutkainen sijoitustuote, jonka riskiä hän ei tavallisena sijoittajana voinut ymmärtää. Asiakas myös ihmettelee, miksi hänen kohdallaan ei laadittu pankin normaalimenettelyn mukaista kirjallista tarjousta sopimusehtoineen ja muine liitteineen. Asiakas korostaa myös, että vaikka hän oli lähdössä ulkomaille, olisi sijoitus voinut hänen puolestaan hoitaa sieltä käsin valtakirjalla.

3. Palveluntarjoajan vastaus asiakkaan valitukseen

Pankki kiistää asiakkaan korvausvaatimuksen, koska sen näkemyksen mukaan asiakas on saanut tuotteesta oikeat ja riittävät tiedot perustellun sijoituspäätökseen tekemiseksi.

Pankin mukaan asiakas halusi määräaikaistiliä parempaa tuottoa sijoituksilleen. Asiakkaan ja pankin edustajan välillä käytyjen keskustelujen perusteella, joissa käytiin läpi asiakkaan riskinotto- ja tavoitteet, sijoituskokemus, sijoitusaika, sijoitusten rajoitteet ja tuotevaihtoehdot, muotoutui käsitys, jonka mukaan asiakkaalle sopi parhaiten ns. tuottostrategia. Tavallisesti pankin edustajan toimintatapaan kuuluu laatia ennen sijoituspäätöksiä kirjallinen sijoitussuunnitelma ja -ehdotus, mutta tässä tapauksessa asiakas oli lähdössä ulkomaankomennukselle, joten yhden tapaamisen aikana tuli sel-

vittää hänen sijoittajaprofiili ja muut suunnitelmaan liittyvät taustatiedot, sillä asiakas halusi hoitaa asiansa nopeasti kuntoon ennen ulkomaille lähtöä. Keskustelun perusteella asiakkaalle päädyttiin esittelemään tuottostrategian mukaisesti 90.000 euron sijoittamista seuraavasti: 50.000 euroa rii-danalaiseen joukkolainatuotteeseen, 20.000 euroa yhdistelmärahastoon ja 20.000 euroa osakeindek-silainaan.

Asiakkaan kyseisten tuotteiden osalta saamassa materiaalissa on kerrottu tiivistetysti ja havainnolli-sesti sijoitus päätöksen kannalta tarpeelliset tiedot, minkä lisäksi siinä on mainittu, mistä ja miten niistä on saatavissa lisätietoa. Tätä mahdollisuutta asiakas ei ole kuitenkaan käyttänyt eikä muu-toinkaan ilmaissut, että jokin asia olisi jäänyt hänelle epäselväksi. Näkemyksestään huolimatta pankki on pitkään asiakassuhteeseen perustuen tarjonnut asiakkaalle 15.000 euroa korvaukseksi kummallekin osapuolelle odottamattomasta markkinatilanteesta johtuneen sijoitusriskin toteutumi-sesta, mitä asiakas ei kuitenkaan katsonut riittäväksi.

4. Selvitykset

Osapuolten kirjelmien ja reklamaatiota koskevan kirjeenvaihdon lisäksi lautakunnalle on toimitettu seuraavat asiakirjat:

- asiakkaan konsultatiivinen varallisuudenhoitosopimus 9.3.2006. Sopimukseen kuuluu mm. vuosineuvottelu, sijoitussuunnitelman laatiminen, sijoituskonsultoin-tia 2 kertaa vuodessa ja omaisuusraportti 4 kertaa vuodessa sekä verkkopankin pe-russalkku ja sijoitusstrategiajulkaisu, osakemarkkinakatsaus, private banking shekkitili, tallelokero ja MasterCard Platinum.
- joukkolainatuotteen markkinointiesite (helmikuu 2006) ja joukkolainatuotteen PowerPoint esittelymateriaali, joiden tarkempi sisältö on kuvattu lähemmin muun muassa Arvopaperilautakunnan ratkaisussa APL 11/2010, joka on saatavilla lauta-kunnan lausuntojen internet-tietokannassa osoitteessa <http://www.fine.fi>
- lainan ehdot
- omaisuusraportti 6.3.2006, jonka mukaan asiakkaan varallisuusjakauma oli n 237 te talletuksiin, n 75 te neljään eri osakkeeseen ja n 56 te takuusäästö-muotoiseen vakuutukseen
- asiakkaan ja pankin edustajan välistä sähköpostikirjeenvaihtoa 9.2.2009, jossa on sovittu tapaamisesta ja jonka yhteydessä asiakas on myös saanut tiedot tapahtu-neista joukkolainatuotteensa luottovastuutapahtumista ja niiden palautusasteista sekä tuotosta
- 30.6.2009 päivätty pankin asiakkaalle lähettämä ilmoitus joukkolainatuotteen ar-vonmenetyksestä
- asiakkaan korvauslaskelma, joka perustuu 5 v sijoitustilin tuottoon, josta on vä-hennetty joukkolainatuotteen tuotto sekä ”omavastuu” tappiosta
- asiakkaan muistiinpanot 5.2.2010 tapaamisesta, josta käy ilmi, että pankin mukaan asiakas olisi saanut tiedot tuotteeseen liittyvistä riskeistä, mutta oli siitä huolimatta

halukas korvaamaan asiakkaalle tämän vaatimasta 40 te:sta 15 te pitkän asiakas-suhteen perusteella

- käsikirjoitustuloste 23.11.2009 lähetystä televisio-ohjelmasta, jossa käsiteltiin ky-seistä sijoitustuotetta
- tuloste pankin missiosta, visiosta ja arvoista sekä tuloskehityksestä vuosilta 2007-2010

5. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Taustaa

Asiakas on valituksessaan vaatinut joukkolainatuotteeseen sijoittamansa pääoman palauttamista. Hän on katsonut mm., että hänellä ei ollut käytettävissään riittävää aineistoa, hän ei ollut ymmärtänyt tuotteeseen liittyviä riskejä, eikä hän pidä tuotetta riskinottohalukkuuttaan vastaavana. Tapauksessa tulee arvioitavaksi pankin tiedonantovelvollisuuden täyttäminen joukkolainoja markkinoitaessa ja merkittäessä sekä asiakkaalle annettujen sijoitusneuvojen asianmukaisuus.

Tapaukseen soveltuvaa sääntelyä on arvopaperimarkkinalaissa (26.5.1989/495). Sitä täydensi Rahoitustarkastuksen (nyk. Finanssivalvonnan) ohje nro 201.7 sijoituspalvelun tarjoamisessa noudattavista menettelytavoista.

Riidanalaisen joukkolainan merkintäajankohtana keväällä 2007 voimassa olleen arvopaperimarkkinalain 2 luvun 1 §:n mukaan arvopapereita ei saa markkinoida eikä hankkia elinkeinotoiminnassa antamalla totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja taikka käyttämällä hyvän tavan vastaista tai muuten sopimatonta menettelyä.

Lain 2 luvun 2 ja 3 §:n perusteella pankilla on ollut velvollisuus julkistaa joukkolainaa koskeva esite ja pitää se sijoittajien saatavilla. 2 luvun 4c §:n mukaan tuotteen markkinointiaineistossa on tullut viitata esitteeseen ja mainita paikka, jossa esite on saatavilla.

Lain tuolloisen 4 luvun 1 §:n mukaan arvopaperien kaupassa ja sijoituspalvelun tarjoamisessa ei saa käyttää hyvän tavan vastaista menettelyä.

Rahoitustarkastuksen ohjeen 201.7 mukaan hyvä tapa edellyttää mm. sitä, että sijoituspalveluyhteisö toimii rehellisesti, puolueettomasti, ammattitaitoisesti ja huolellisesti tavoitteenaan asiakkaiden etu ja arvopaperimarkkinoita kohtaan tunnetun luottamuksen edistäminen. Lisäksi hyvä tapa edellyttää, että sijoituspalveluyhteisö antaa asiakkailleen riittävästi ja olennaista tietoa asiakkaan päätöksen tueksi, kuten tiedot sijoituspalvelun sisällöstä ja kuluista sekä arvopaperiin ja sen liikkeenlaskijaan liittyvistä riskeistä.

Arvopaperimarkkinalain 4 luvun 3a §:n mukaan arvopaperinvälittäjän on nyt käsillä olevan kaltaisessa sijoitusneuvontatilanteessa pyydettävä asiakkaaltaan ennen sijoituspalvelun tarjoamista riittävät tiedot tämän taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta ja sijoituspalvelua koskevista tavoitteista, jollei se asiakkaan sijoituskokemukseen tai muutoin olosuhteisiin nähden ole ilmeisen tarpeetonta. Arvopaperinvälittäjän on tällöin pyydettävä riittävät tiedot myös sen selvittämiseksi, voidaanko asiakasta pitää 1 luvun 4 §:ssä tarkoitettuna ammattimaisena sijoittajana.

Rahoitustarkastuksen ohjeen 201.7 mukaan sijoituspalveluyhteisön, joka tarjosi sijoituspalveluna arvopaperinvälitystä ja joka antoi asiakkaalle sijoitusneuvontaa ennen toimeksiannon vastaanottamista, oli tunnettava asiakkaansa voidakseen palvella asiakasta tämän edun mukaisesti (know your customer -periaate). Sijoituspalveluyhteisön oli asiakkaaltaan saamiensa tietojen perusteella pyrittävä varmistumaan siitä, että asiakkaan taloudellinen vastuunkantokyky ja sijoituskokemus olivat riittäviä asiakkaan kaavailemiin tai tälle suositeltaviin sijoitustoimiin. Tällöin oli kiinnitettävä huomiota esimerkiksi siihen, kuinka hyvin asiakas tuntee arvopapereiden ja johdannaissopimusten ominaisuudet ja niihin liittyvät riskit, sekä siihen, tapahtuiko sijoittaminen omalla vai vieraalla pääomalla.

Lain 4 luvun 4 §:ssä todettiin, että arvopaperinvälittäjän on annettava asiakkaalle sijoituspalvelusta ja sen kohteena olevista arvopapereista ne tiedot, joilla saattaa olla olennaista vaikutusta asiakkaan päätöksentekoon, jollei se sijoituspalvelun luonteeseen tai muutoin olosuhteisiin nähden ole ilmeisen tarpeetonta.

Rahoitustarkastuksen ohjeessa 201.7 on tiedonantovelvollisuuden osalta todettu mm., että välittäjällä on asiakastaan kohtaan tiedonantovelvollisuus arvopaperien arvoon vaikuttavista seikoista. Tiedot on annettava ennen kaupan tekemistä. Välittäjällä on velvollisuus varoittaa asiakasta, mikäli toimeksiannon kohteena olevaan arvopaperiin tai sen liikkeeseenlaskijaan liittyy erityisiä riskejä. Samoin on asiakkaalle annettava tieto julkistetuista tai muutoin yleiseen tietoon tulleista seikoista, jotka ovat omiaan olennaisesti vaikuttamaan arvopaperin arvoon.

Perustelut

Pankin selonottovelvollisuus

Asiasta saadun selvityksen mukaan asiakkaalle on 10.3.2006 pidetyssä sijoitusneuvottelussa esitetty sijoittamiseen liittyviä kysymyksiä, joilla on selvitetty mm. asiakkaan sijoitusvarallisuutta, sijoittamisen tavoitteita ja riskinottohalukkuutta sekä sijoituskokemusta. Tämän selvityksen perusteella Arvopaperilautakunta katsoo pankin täyttäneen selonottovelvollisuutensa.

Pankin tiedonantovelvollisuus, tuotteen riskit

Lain mukaan pankin velvollisuutena on antaa sijoittajille tarjotusta tuotteista riittävät ja oikeansisälliset tiedot ennen sijoituspäätöksen tekemistä. Annettujen tietojen oikeellisuutta, laajuutta ja esitystapaa on arvioitava sijoituspäätöstä tekevän asiakkaan näkökulmasta. Huomioon on otettava rahoitusvälineen luonne ja asiakkaan tuntemus rahoitusmarkkinoista.

Arvopaperilautakunta on käsitellyt samankaltaista sijoitustuotetta koskevaa riitaa mm. tapauksessa APL 11/2010. Tuohon ratkaisusuositukseensa viitaten lautakunta toteaa, että palveluntarjoajan tiedonantovelvollisuus merkintähetkellä ja tuotteen osalta sittemmin toteutuva tosiasiallinen kehitys ovat kaksi eri asiaa. Sijoittajalle ennen sijoituspäätöstä annettavista tiedoista on käytävä riittävästi ilmi, miten kyseinen sijoitustuote käyttäytyy erilaisissa markkinaolosuhteissa.

Käsillä olevassa tapauksessa CDO-tuotetta on markkinoitu asiakkaalle uudentyyppisenä, vaihtuvakorkoisena joukkolainana ja pitkäaikaisena korkosijoituksena, jollainen se on tuotoltaan ollutkin. Lainaan liittyvä riski on kuitenkin luonteeltaan poikennut perinteisestä joukkovelkakirjalainasta siten, että liikkeeseenlaskijan takaisinmaksukykyyn lisäksi ja ensi sijassa asiakkaan riski on liittynyt CDO-tuotteen viitesalkun yhtiöiden maksukykyyn. Viiteyhtiöiden konkurseista tai muista luottovastuutapahtumista voi seurata tuotteeseen sijoitetun pääoman alentuminen tai menettäminen kokonaan. Lisäksi tuotteen rakenteesta johtuu, että sijoitetun pääoman aleneminen saattaa tapahtua melko voimakkaasti ja nopeasti. Lautakunta on ratkaisukäytännössään katsonut näiden olevan sellaisia

erityisiä seikkoja, joihin tämän tuotteen markkinoinnissa on tullut kiinnittää erityistä huomiota, vaikka historiallisesti ja tuotteen myyntihetkellä riskitekijöiden toteutumista onkin pidetty epätodennäköisenä.

Huomioon otettava aineisto, lainaehdot

Pankin tiedonantovelvollisuuden täyttämistä ja markkinoinnin asianmukaisuutta on arvioitava kokonaisuutena, jossa huomioon otetaan niin kirjallisesti kuin suullisestikin annetut tiedot. Sijoittajan vastuulla on tutustua saamaansa aineistoon.

Asiakas on vedonnut siihen, ettei hän ollut saanut täydellisiä lainaehtoja ennen merkintää. Lautakunta toteaa, ettei laki ole velvoittanut pankkia antamaan lainaehtoja sijoittajalle ennen merkintää, vaan lainaehdot sisältävän esitteen on tullut olla sijoittajien saatavilla, ja markkinointiaineistossa on tullut viitata esitteeseen. Joukkolainan markkinointiesitteessä on asianmukainen viittaus täydelliset lainaehdot sisältävään esitteeseen. Lautakunta katsoo, että lainaehtojen saatavilla pitämisen tai toimittamisen osalta pankin menettelyssä ei ole laiminlyöntiä.

Selvityksen mukaan joukkolainatuote esiteltiin asiakkaalle tapaamisessa 10.3.2006, jolloin sen ominaisuuksia käytiin läpi suullisesti markkinointiesitettä ja –aineistoa apuna käyttäen. Keskeistä on se, mitä ja miten asiakkaalle on tuolloin kerrottu tuotteeseen liittyvästä mahdollisuudesta menettää siihen sijoitettu pääoma osin tai kokonaan luottovastuutapahtumien johdosta.

Painettu markkinointiesite (kevät 2006)

Lautakunta katsoo, että sijoittajan riskin liittyminen viitesalkun yhtiöiden maksukykyyn on tuotu markkinointiesitteessä selvästi ilmi. Esitteessä pääoman menettämisen riski on todettu kolmeen kertaan: heti esitteen alussa olevassa listauksessa, esitteen lopussa olevan ehtolyhennelmän yhteydessä ja myös esitteen tekstissä kerrotaessa lainojen rakenteesta. Siinä tuotteeseen sijoitetun pääoman menettämisen riski on esitetty asiayhteydessään ja myös selostettu miten ja missä tilanteessa tuo riski toteutuu. Samalla on käyty läpi mm. se, miten palautusaste vaikuttaa siihen, kuinka monta luottovastuutapahtumaa lainat kestävät ilman pääomatappioita.

Arvopaperilautakunta katsoo, että markkinointiesitteessä tuotteen riskit ja muut ominaisuudet on kuvattu oikein ja tasapuolisesti siten, että markkinointiesite antaa riittävän ja oikean kuvauksen kyseisestä tuotteesta ja myös lainoihin liittyvästä mahdollisuudesta menettää niihin sijoitettu pääoma osin tai kokonaan.

Suullisesti annetut tiedot

Asiakkaan mukaan tapaamisessa painotettiin lainan hyvää tuottoa ja mainittiin pääomariskin olevan olemassa, mutta sitä pidettiin hyvin teoreettisena mahdollisuutena. Pankki on puolestaan todennut, että asiakkaan huomiota on sijoitusneuvottelussa erityisesti kiinnitetty seikkoihin, jotka liittyvät tuotteen riskitasoon. Hänelle on muun muassa selvitetty viitekorin yritysten nimet ja luottoluokitukset sekä mitä tarkoittaa luottovastuutapahtuma ja turvapuskuri.

Käytettävissään olevan aineiston perusteella lautakunta katsoo jäävän selvittämättä, että asiakkaalle olisi annettu hänen saamaansa kirjalliseen aineistoon verrattuna ristiriitaista tietoa ja että hänelle siiten jäänyt väärä käsitys tuotteen riskitasosta johtuisi pankin virheestä.

Onko tiedonantovelvollisuus täytetty?

Asiakkaalla on ennen merkintää ollut käytettävissään tuotteesta sen markkinointimateriaali sekä virallinen markkinointiesite ja suullisesti annetut tiedot. Kokonaisuutena tarkastellen Arvopaperi-

lautakunta katsoo, että asiakkaalle oli ennen lainan merkintää annettu riittävät tiedot arvioida tuotteen liittyviä riskejä.

Lautakunta katsoo näin ollen, että pankki on antanut siltä edellytettävät tiedot. Lautakunta toteaa kuitenkin, että sijoituspäätös oli tehty heti sijoitusneuvottelun päätteeksi. Asiakkaalla oli siten ollut vain lyhyt aika perehtyä saamaansa aineistoon, mikä on heikentänyt hänen mahdollisuuksiaan arvioida saamiaan tietoja. Näillä seikoilla on merkitystä arvioitaessa sitä, miten asiakkaan on tullut tuotteen riskistä saamansa tiedot ymmärtää ja kuinka tietoista asiakkaan riskinotto siten on ollut.

Tuotteen suosittamisen asianmukaisuus

Asiakkaalle ei ole laadittu erillistä sijoitussuunnitelmaa ja –ehdotusta, joista ilmenisi myös hänen sijoitusprofiilinsa. Asiasta käytyjen keskustelujen perusteella pankki on tullut siihen käsitykseen, että asiakkaan varallisuudella kohtuullisen vuositulon ja maltillisen riskin tuottostrategia vastaisi parhaiten hänen tavoitteitaan. Tätä pankin arviota asiakas ei ole sinänsä kiistänyt, vaan todennut ainoastaan, ettei hänelle nyt esitelty tuote vastannut hänen sijoitusprofiiliaan.

Lautakunta katsoo, että kokonaisuutena arvioiden hänen aikaisempi sijoituskäyttäytymisensä ei osoita erityisen korkeaa riskinottohalukkuutta. Nyt kyseessä olevan CDO-tyyppisen joukkolainatuotteen ominaisuuksiin kuuluu edellä todetun mukaisesti mahdollisuus pääoman täydelliseen menettämiseen suhteellisen harvalukuisten luottovastuutapahtumien seurauksena, vaikka tällaista kehitystä voitiinkin liikkeeseenlaskun ajankohtana pitää epätodennäköisenä. Asiakkaalle tätä kyseistä ominaisuutta ei oltu ennen suoraan esittelyn jälkeen tapahtunutta lainan merkintää erityisesti korostettu, vaikka se poikkesi hänen aikaisempien sijoituksiensa ominaisuuksista. Lisäksi asiakkaalle suositeltu sijoitus vastasi puheena olleen 90.000 euron osalta yli puolta suosituksen kokonaismäärästä. Vaikka joukkolainaa olikin suositeltu yhdessä muiden sijoitusten kanssa, Arvopaperilautakunta katsoo, ettei neuvo sijoittaa 50.000 euroa CDO-tuotteen riskipitoisempaan versioon ole vastannut asiakkaan aikaisemmasta sijoituskäyttäytymisestä ilmenevää matalaa riskinottohalukkuutta.

Lautakunta katsoo näin ollen, että pankki on tuottamuksellisesti antanut asiakkaalle virheellisen sijoitusneuvon ja siten menetellyt hyvän tavan vastaisesti.

Virheen syy-yhteys sijoituspäätökseen

Esitetyn selvityksen perusteella asiakkaalla ei ollut erityisen laaja-alaista sijoituskokemusta eikä hän tuntenut kyseistä uudentyyppistä joukkolainatuotetta ennakolta. CDO-tuotteen tarjonta asiakkaalle on ollut pankkialoitteista. Asiakas on tehnyt sijoituspäätöksensä 10.3.2006 pidetyn sijoitusneuvottelun päätteeksi. Neuvottelussa oli käsitelty useita sijoitusinstrumentteja.

Neuvottelun päätteeksi tehdyt sijoituspäätökset ovat lautakunnan näkemyksen mukaan käytännössä perustuneet pitkälti siihen, että pankki oli suositellut asiakkaalleen kyseisiä sopiviksi arvioimiaan ja matalariskisinä esittelemiään tuotteita. Asiakas on ei-ammattimainen sijoittaja, jonka tulee lähtökohtaisesti voida luottaa siihen, että hänen pankistaan saamansa sijoitusneuvonta on hänen etunsa mukaista ja muutenkin asianmukaista. Asiakas on siten perustellusti voinut arvioida tuotteen riskistä saamiaan tietoja siitä lähtökohdasta, että riski on matala ja tuote muutoinkin hänen tavoitteitaan vastaava. Esitetty selvitys ei viittaa siihen, että asiakas olisi joka tapauksessa sijoittanut joukkolainatuotteeseen, vaikka pankki ei olisikaan suositellut sitä hänelle.

Reklamaationsa mukaan asiakas oli mieltänyt tuotteen viitesalkun toimivan siten, että sadan yrityksen hajautuksella pääoman menettämisen riski olisi lähes olematon. Häneltä oli siis tuolloin jäänyt havaitsematta se CDO-tuotteen ominaispiirre, että tuotteeseen sijoitetun pääoman voi menettää täysin jo suhteellisen harvalukuisten luottovastuutapahtumien seurauksena. Muu asiassa esitetty selvi-

tys ei osoita reklamaatiossa olevaa selostusta paikkaansa pitämättömäksi. Kun tuotteeseen liittyvä erityinen riski on jäänyt mieltämättä oikein, asiakkaan menettelyä ei voi pitää sellaisena tietoisena riskinottona, joka katkaisisi syy-yhteyden virheellisen sijoitusneuvon ja sijoituspäätöksen väliltä. Näillä perusteilla lautakunta katsoo virheellisen neuvon olevan syy-yhteydessä sijoituspäätökseen.

Suositus

Arvopaperilautakunta katsoo, ettei pankin tapa myydä tuote kyseiselle asiakkaalle ole ollut hyvän arvopaperimarkkinatavan mukaista. Pankki ei ole erikseen kiistänyt asiakkaan käsitystä vahingon määrästä eikä esittänyt vaihtoehtoja vahingonlaskentatapaa.

Lautakunta suosittelee, että pankki korvaa tuottamuksellisesta menettelystään aiheutuneen vahingon maksamalla asiakkaalle 40.000 euroa.

* * *

2.8 APL 277/2009, 7.9.2010

Asia

Sijoitusneuvonta, erikoissijoitusrahasto

1. Tapahtumatiedot

Asiakas teki 18.6.2007 pankin konttorissa asuntokaupan. Samalla hän sijoitti kauppahinnasta yli jääneet 29.000 euroa erikoissijoitusrahastoon (keskipitkän koron rahasto). Tämän jälkeen asiakas oli merkinnyt rahastoa kuukausittain 50 eurolla ja tehnyt myös lunastuksia.

Asiakas teki pankille 1.2.2009 reklamaation, koska rahaston arvo oli laskenut voimakkaasti. Neuvottelujen jälkeen pankki ilmoitti asiakkaalle kirjeellä 7.4.2009, ettei se korvaa sijoituksen arvon laskua. Asiakas lunasti jäljellä olleet korkorahasto-osuutensa 9.4.2009, jolloin hänelle realisoitui 5.871,57 euron suuruinen luovutustappio.

2. Asiakkaan valitus Arvopaperilautakunnalle

Valitus 9.4.2009

Asiakas vaatii pankilta 5.854,80 euron korvausta sijoituksen arvon alentumisesta (tilanne 8.4.2009). Tästä alentumisesta 1.290,40 euroa ajoittuu asiakkaan reklamaation käsittelyajalle 1.2.–8.4.2009.

Asiakas kertoo halunneensa tallettaa varat tilille putkiremonttia varten. Asiakas oli aiemmin hoitanut avioeroonsa ja asunnon myyntiin liittyviä asioita henkilökohtaisen pankkineuvojansa AK:n kanssa, joten AK oli tietoinen asiakkaan tilanteesta. Asiakas kertoo, että AK kauppasi hänelle kyseistä korkorahastoa ”nykyaikaisena tilimuotona”, jossa on matala riski ja tavallista tiliä parempi tuotto-odotus. Kyseinen rahasto oli asiakkaalle tuttu, sillä hän oli aiemmin pitänyt siellä varoja sijoitusmielessä. Nyt tilanne oli toinen, sillä hänellä ei ollut varaa menettää rahojaan. Silti AK myi hänelle korkorahastoa.

Asiakas oli ehdottanut määräaikaista tiliä ja kertonut tarvitsevänsä mahdollisuutta nostaa tililtä rahaa aika ajoin. AK ei suositellut tätä, koska putkiremontin alkaminen ja maksuunpano olivat tuossa vaiheessa vielä auki. Asiakas ihmettelee, miksi AK ei ehdottanut riskittömiä kolmen kuukauden määräaikaistalletuksia. Hän sai kuulla tällaisesta vaihtoehdosta toisesta pankista.

Asiakas teki reklamaation huomattuaan 29.1.2009 saamastaan raportista, että hänen sijoituksensa arvo oli alentunut muutamassa kuukaudessa tuhansia euroja. Reklamaation johdosta pankki tarjosi lainaa, josta asiakas ei ollut kiinnostunut. Asiakkaan mielestä pankki oli myynyt tallettavalle asiakkaalle sijoittamista ja riskien ottoa väärillä markkinointikeinoilla ja lupauksilla, ja pankin tulisi vastata menettelystään. Asiakas pitää reklamaation käsittelyaikaa kohtuuttomana. Asiakkaan sijoituksen arvo laski reklamaatiokäsittelyn aikana 1.290,40 euroa.

Lisäkirjeet 27.8.2009, 10.5.2010 ja 25.5.2010

Asiakas toteaa, että hänen näkemyksensä sijoitusneuvottelun kulusta eroaa AK:n näkemyksestä. Kyseessä on sana sanaa vastaan –tilanne. Asiakkaan mielestä AK ei riittävästi esitellyt muita vaihtoehtoja kuin korkorahastoa. AK:n mukaan määräaikainen talletus ei tullut kyseeseen, koska putkiremontin ajankohdasta ei ollut tietoa. Kuitenkin AK:n tiedossa oli, että remontin valmistuminen ajoittuisi vähintään kahden vuoden päähän. Toisessa pankissa asiakkaalle on samassa tilanteessa ehdotettu yhden kuukauden määräaikaistalletuksia, joiden jatkamisesta on sovittu kuukausittain puhelimitse. Tällainen käytäntö olisi ollut mahdollinen myös 18.6.2007.

Neuvottelutilanne 18.6.2007 oli asiakkaalle raskas. Hän oli tullut ex-puolisonsa kanssa päättämään heidän yhteisen asuntonsa kaupat, avioerosta oli kuukausi. AK hoiti samassa tilaisuudessa ensin asuntokaupan ja sitten asiakkaalle jääneet ylimääräiset 30.000 euroa. Asiakkaan 1,5-vuotias tytär oli mukana neuvottelussa, ja hän oli levoton ja itkuinen. Asiakkaalle jäi tunne, että tapaaminen haluttiin päättää nopeasti.

Asiakas kertoo, että pankin terminologia on hänelle epäselvää. Puhuessaan sijoittamisesta asiakas on tarkoittanut remonttivarojen tallettamista. Asiakkaan myöhemmät pankkineuvojat ovat laina- ja sijoitustilanteissa selittäneet hänelle juurta jaksen, mistä on kysymys, jotta asiakas on ymmärtänyt mihin hän on rahojaan laittamassa.

Reklamaatiokäsittelyn keston osalta asiakas toteaa, että pankilla ei koko käsittelyaikana ollut kuin kaksi ratkaisuvaihtoehtoa: 16.2.2009 tarjottiin lainaa tai rahastosijoituksen realisointia. Asiakas oli odottanut, että tällaisessa tilanteessa pankki neuvottelisi asiakkaan kanssa yhteisen ratkaisun löytämiseksi. Asiakas ei hyväksynyt ehdotettuja vaihtoehtoja. Hylkäyspäätös tuli 7.4.2009.

3. Palveluntarjoajan vastaus asiakkaan valitukseen

Vastine 6.7.2009

Pankki kiistää asiakkaan korvausvaatimuksen.

Pankki toteaa, että asiakas oli keskustellut AK:n kanssa sähköpostitse sijoittamisen vaihtoehtoista ennen 18.6.2007 pidettyä tapaamista. AK on esitellyt määräaikaistalletuksen ja rahastosijoituksen eroja, minkä jälkeen asiakas oli päättänyt tehdä 29.000 euron lisämerkinnän kyseiseen korkorahastoon. Pankki katsoo, että AK on antanut asiakkaalle kaikki olennaiset tiedot rahastosta ja tarjonnut sitä asianmukaisesti.

Asiakkaan aiemmat sijoitukset kyseiseen rahastoon tukevat pankin näkemyksen mukaan käsitystä siitä, että asiakas on 18.6.2007 ymmärtänyt nimenomaan sijoittavansa rahastoon eikä tallettavansa

määräaikaaiselle tilille. Asiakas oli 29.6.2005 merkinnyt kyseistä rahastoa 7.770 eurolla ja 14.9.2005 2.000 eurolla, minkä lisäksi hän oli kuukausittain merkinnyt sanottua rahastoa. Hän on tehnyt rahastosta myös lunastuksia.

Pankki katsoo, että asiakkaalle ei ole kerrottu tai muuten annettu hänen ymmärtää, että kyseinen sijoitus olisi pääomaturvattu. Asiakas on itse tehnyt päätöksen lisämerkinnästä entuudestaan omistamaansa rahastoon. Pankki ei ole vastuussa sijoituksen arvon alenemisesta.

Reklamaatiokäsittelynsä osalta pankki toteaa, että asiakkaan henkilökohtainen pankkineuvoja JL on 30.1.2009 palveluneuvottelussa selvittänyt asiakkaalle korkorahaston tilannetta. Asiakkaan 1.2.2009 sähköpostitse lähettämä reklamaatio on 2.2. välitetty konttorinjohtaja MB:lle. AK on yrittänyt tavoittaa asiakasta puhelimitse ja jättänyt soittopyynnön. AK on viikolla 7 keskustellut asiakkaan kanssa puhelimitse ja kartoittanut tilannetta ja mahdollista ratkaisuehdotusta. 16.2.2009 AK on puhelimitse ja sähköpostitse tarjonnut asiakkaalle ratkaisua, jonka asiakas on 17.2. hylännyt. MB on lomansa jälkeen 26.2.2009 neuvotellut asiakkaan kanssa puhelimitse, mutta asiakas on edelleen ollut tyytymätön konttorin ehdotukseen. Tämän jälkeen asiaa on viety eteenpäin pankin sisällä kirjallisen vastineen laatimiseksi. Vastine on postitettu asiakkaalle 7.4.2009. Sitä ennen MB oli puhelimitse selostanut asiakkaalle asiassa tehtyä selvitystyötä ja sen perusteella tehtyä päätöstä.

Pankki katsoo reklamaation vastaamisen pitkittyneen siitä syystä, että se on monin tavoin yrittänyt löytää ratkaisua siihen, miten se voisi tulla vastaan asiakkaan putkiremontin rahoituksessa. Asiakas ei hyväksynyt konttorin esittämää luottotarjousta. Hän jatkoi kuitenkin luottoneuvottelua pankin toisessa konttorissa. Sen tuloksena mm. asiakkaan vanha asuntolaina konvertoitiin uuteen lainaan häntä tyydyttävillä ehdoilla. Pankki jätti perimättä kiinteäkorkoisen lainan purkukulut 2.746 euroa.

Yhteenvedona pankki katsoo, ettei asiassa ole ilmaantunut mitään sellaista, joka osoittaisi, ettei rahastosijoitusta koskeva esittely olisi sujunut asianmukaisesti. Asiakas on tehnyt itsenäisen päätöksen varojensa sijoittamisesta hänelle entuudestaan tuttuun rahastoon. Hän on ollut tietoinen sijoittamiseen liittyvistä riskeistä. Pankki ei ole vastuussa asiakkaan tekemästä sijoituksesta. Pankki on myöntänyt asiakkaalle asuntoluottoa edullisin ehdoin hyvän asiakassuhteen ylläpitämiseksi.

Lisävastineet 14.4.2010 ja 19.5.2010

Arvopaperilautakunta oli pyytänyt pankkia toimittamaan AK:n omakohtaisen selostuksen 18.6.2007 pidetystä neuvottelusta.

Kirjeessään 13.4.2010 AK viittaa sijoitusneuvottelua edeltäneeseen sähköpostikirjeenvaihtoon ja kertoo, että asiakas harkitsi pitkään vaihtoehtoa tehdä sijoitus korkorahastoon. Neuvottelussa 18.6.2007 asiakas valitsi ja vahvisti allekirjoituksellaan 29.000 euron rahastomerkin. AK ei ole koskaan verrannut kyseistä rahastoa samanlaiseksi riskittömäksi vaihtoehdoksi kuin määräaikaistili. 18.6.2007 määräaikaistilistä keskusteltiin varmasti se, minkä suuruisen koron talletukselle saisi.

AK kertoo, että asiakkaalla oli myös eläkevakuutus, jossa hänellä oli osakerahastoja. Hän teki rahastovaihtoja, joten hän ymmärsi rahastojen arvonkehityksen myös alenevaan suuntaan. Yhteenvedona AK katsoo, että määräaikaistili oli toinen vaihtoehto, mutta asiakkaan valinta oli rahastomerkin.

Lisäkirjeessään 17.5.2010 AK kertoo, että asiakkaan asuntokauppa alkoi klo 10.00, ja rahastomerkin on tehty klo 11.35. AK oli varannut tapaamiseen kalenteristaan kaksi tuntia, ja hän on kirjannut tapaamisen päättyneen klo 12.03. Asiakaspalvelutilanne käytiin AK:n mukaan normaalilla riipydellä ja tarkkuudella varmistaen, että tehdään asiakkaan päätöksen mukaiset toimenpiteet. AK ei

ole pyytänyt asiakasta kiirehtimään päätöstään missään tilanteessa. AK ei muista, itkikö asiakkaan tytär tässä vai aiemmassa tapaamisessa. Neuvottelutilanteissa tytär oli ollut itkuinen vanhempiensa sananvaihdon aikana, ja AK oli antanut tilanteen rauhoittua, kunnes palvelutilannetta oli jatkettu.

AK kiistää käyttäneensä rahastosta ilmaisuja ”nykyaikainen tilimuoto”.

4. Selvitykset

Osapuolten kirjelmien lisäksi lautakunnalle on toimitettu seuraavat asiakirjat:

- asiakkaan allekirjoittama korkorahaston merkintätoimeksianto 18.6.2007, jonka mukaan asiakas on vastaanottanut rahastoa koskevan yksinkertaistetun rahastoesitteen, tutustunut tähän sekä rahaston sääntöihin ja hyväksyy ne. Lomakkeen merkintöjen mukaan rahastoyhtiön edustaja on mm. kiinnittänyt asiakkaan huomiota siihen, että rahasto-osuuksien arvo voi nousta tai laskea markkinatilanteesta riippuen. Rahasto-osuuden arvon historiallinen kehitys ei ole tae tulevast.
- korkorahaston yksinkertaistettu rahastoesite. Sen kohdan 3 mukaan rahaston riskiprofiili on matala. Kohdassa 4 on todettu, että historiallinen kehitys ei ole tae tulevista ja sijoitusten arvo voi nousta tai laskea. Sijoittaja saattaa menettää osan sijoitustamistaan varoista. Kohdan 5 mukaan suositeltava vähimmäissijoitus aika on 6-12 kk.
- Sijoitusneuvottelua edeltänyttä sähköpostikirjeenvaihtoa toukokuulta 2007. Viestissään 30.5.2007 asiakas toteaa, että hän on saamassa asuntokaupan yhteydessä 30.000 euroa. Tapaamisessa AK:n kanssa pitäisi miettiä, miten asiakas sijoittaa ne siihen asti kunnes tarvitsee varat putkiremonttiin. Vastausviestissään AK ehdottaa, että asiaan palataan, kun asiakas on saanut varat. Viestissään 31.5.2007 asiakas toteaa, että tapaamisessa asunnon loppusumma hoidettaisiin oikealle rahastolle.
- Asiakkaan reklamaatiota koskevaa sähköpostikirjeenvaihtoa. Viestissään 1.2.2009 asiakas toteaa mm., että hän oli halunnut tallettaa 29.000 euroa putkiremonttia varten. Tavoitteena oli tallettaa summa tilille ilman riskejä ja tuotto-odotuksia. Asiakas ehdotti myös tavallista korkeakorkoista tiliä, toisaalta määräaikainen tili oli poissuljettu vaihtoehto remontin ajankohdan ollessa auki. Asiakkaalle markkinoitiin korkorahastoa nykyaikaisena ”talletustilinä”, jossa on pieni korko ja joka on turvallinen paikka säilyttää säästöjä. AK tiesi, että rahojen talletusaika oli 1,5–2,5 vuotta. Asiakas on tehnyt rahastosta 4.000 euron suuruisen lunastuksen ja toteaa tarvitsevänsä loput 25.000 euroa putkiremonttiin kesäkuun alussa.

Vastausviestissään 16.2.2009 pankki viittaa asiakkaan kanssa käytyyn puhelinkeskusteluun ja esittää asuntolainatarjouksen. Vaihtoehtoina on 25.000 euron asuntolaina ja rahastosijoituksen säilyttäminen tappion välttämiseksi, tai sijoituksen realisointi ja tarvittavan suuruinen laina. Viestissään 17.2.2009 asiakas hylkää pankin tarjoukset. Asiakas ihmettelee, miksi AK ei kertonut esim. 3 kuukauden välein uusittavien määräaikaistalletusten mahdollisuudesta. Se olisi voinut olla asiakkaalle juuri sopiva vaihtoehto. Asiakas kertoo, että muita vaihtoehtoja kuin korkorahasto ei tarjottu. Asiakas katsoo, että hänelle on tarjottu täysin vääränlaista ratkaisua.

5. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Taustaa

Arvopaperilautakunnalle esitetyn selvityksen mukaan asiakas on 18.6.2007 sijoittanut asuntokaupan yhteydessä kauppahinnasta yli jääneet 29.000 euroa korkorahastoon. Varat oli tarkoitus käyttää 1,5–2,5 vuoden päästä putkiremonttiin. Asiakas oli aiemminkin sijoittanut samaan rahastoon. Hänellä oli selvityksen perusteella kokemusta rahastosijoittamisesta myös eläkevakuutuksen kautta.

Asiakkaalle on 9.4.2009 realisoitunut korkorahastosijoituksen osalta 5.871,57 euron luovutustappio, josta asiakas on vaatinut pankilta korvausta. Asiakas katsoo pankin menettelleen epäasianmukaisesti sijoitusneuvottelussa 18.6.2007. Lisäksi asiakas katsoo pankin viivytelleen reklamaation käsittelyssä alkuvuonna 2009.

Tapauksessa tulee arvioitavaksi pankin selonotto- ja tiedonantovelvollisuuksien täyttäminen merkintätilanteessa sekä pankin menettely reklamaatiovaiheessa. Vahingonkorvausvelvollisuuden syntymisen edellytyksenä on, että pankin menettelyssä voidaan todeta jokin huolimattomuudesta johtuva virhe tai puute, joka on aiheuttanut asiakkaalle vahinkoa.

Tapauksessa on kysymys pankin tarjoamasta sijoituspalvelusta. Tapaukseen soveltuvaa sääntelyä on arvopaperimarkkinalaissa (26.5.1989/495), jota on muutettu 18.6.2007 jälkeen. Merkintätilannetta arvioitaessa on sovellettava tuolloin voimassa olleita säännöksiä (522/1998) ja otettava huomioon Rahoitustarkastuksen ohje nro 201.7 sijoituspalvelun tarjoamisessa noudatettavista menettelytavoista.

Merkintäajankohtana voimassa olleen arvopaperimarkkinalain 4 luvun 1 pykälän mukaan arvopapereiden kaupassa ja sijoituspalvelun tarjoamisessa ei saa käyttää hyvän tavan vastaista menettelyä.

Lain tuolloisen 4 luvun 3a pykälän mukaan arvopaperinvälittäjän tulee nyt käsillä olevan kaltaisessa sijoitusneuvontatilanteessa pyytää asiakkaaltaan ennen sijoituspalvelun tarjoamista riittävät tiedot tämän taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta ja sijoituspalvelua koskevista tavoitteista, jollei se asiakkaan sijoituskokemukseen tai muutoin olosuhteisiin nähden ole ilmeisen tarpeetonta.

Edelleen lain silloisen 4 luvun 4 pykälässä todettiin, että arvopaperinvälittäjän on annettava asiakkaalle sijoituspalvelusta ja sen kohteena olevista arvopapereista ne tiedot, joilla saattaa olla olennaista vaikutusta asiakkaan päätöksentekoon, jollei se sijoituspalvelun luonteeseen tai muutoin olosuhteisiin nähden ole ilmeisen tarpeetonta.

Rahoitustarkastuksen ohjeen mukaan pankin, joka antaa asiakkaalle sijoitusneuvontaa ennen arvopaperinvälitystoimeksiannon vastaanottamista, on tunnettava asiakkaansa voidakseen palvella asiakasta tämän edun mukaisesti. Pankin on pyydettävä asiakkaalta arvopaperimarkkinalain edellyttämät tiedot, ja sen on asiakkaalta saamiensa tietojen perusteella pyrittävä varmistumaan siitä, että asiakkaan taloudellinen vastuunkantokyky ja sijoituskokemus ovat riittäviä asiakkaan kaavailemiin tai tälle suositeltaviin sijoitustoimiin.

Pankin tiedonantovelvollisuuden osalta ohjeessa on todettu, että arvopapereiden myyntiä ei saa pyrkiä edistämään antamalla harhaanjohtavia tai totuudenvastaisia tietoja taikka käyttämällä hyvän tavan vastaista tai muuten sopimatonta menettelyä. Välittäjällä on asiakastaan kohtaan tiedonantovelvollisuus arvopapereiden arvoon vaikuttavista seikoista. Tiedot on annettava ennen kaupan tekemistä. Välittäjällä on velvollisuus varoittaa asiakasta, mikäli toimeksiannon kohteena olevaan arvo-

paperiin tai sen liikkeeseenlaskijaan liittyy erityisiä riskejä. Samoin on asiakkaalle annettava tieto julkistetuista tai muutoin yleiseen tietoon tulleista seikoista, jotka ovat omiaan olennaisesti vaikuttamaan arvopaperin arvoon.

Perustelut

Pankin selonotto- ja tiedonantovelvollisuus

Sijoitusneuvottelun 18.6.2007 kulusta esitetystä selvityksestä ei ilmene, että pankki olisi ennen korkorahaston suosittelmista erityisesti kysellyt asiakkaalta tämän taloudelliseen asemaan, sijoituskokemukseen ja sijoittamisen tavoitteisiin liittyviä kysymyksiä. Toisaalta selvityksestä ilmenee, että asiakkaan henkilökohtainen pankkineuvoja AK oli ennen sijoitusneuvottelua hoitanut asiakkaan asuntokaupan, ja asiakas oli muutenkin asioinut AK:n kanssa mm. avioeroonsa liittyvissä kysymyksissä. Asiakkaan kuvauksen mukaan AK oli tietoinen asiakkaan tilanteesta. Asiakkaalla oli aiempaa sijoituskokemusta samasta korkorahastosta ja eläkevakuutuksen kautta muistakin sijoitusrahastoista, mistä AK oli tietoinen. Asiakas oli jo ennen sijoitusneuvottelua kertonut AK:lle, että nyt sijoitettavat varat tarvittaisiin aikanaan putkiremontin maksamiseen.

Tämän selvityksen perusteella Arvopaperilautakunta katsoo, että pankilla on 18.6.2007 ollut tiedosaan selonottovelvollisuuden täyttämisen edellyttämät seikat. Pankki ei siten ole laiminlyönyt selonottovelvollisuuttaan.

Pankin tiedonantovelvollisuuden osalta lautakunta toteaa, että asiakas on allekirjoittamansa merkin-tätoimeksiantolomakkeen mukaan saanut kyseisen korkorahaston yksinkertaistetun rahastoesitteen ja tiedon mm. siitä, että rahasto-osuuksien arvo voi nousta tai laskea. Yksinkertaistetussa rahasto-esitteessä on todettu mm., että sijoittaja saattaa menettää osan sijoitustamastaan varoista.

AK on kiistänyt verranneensa korkorahastoa pankkitiliin. Asiakkaan lausuntopyynnön mukaan AK oli sijoitusneuvottelussa kertonut mm., että korkorahastossa on pankkitiliä parempi tuotto-odotus ja se on matalan riskin rahasto. Tämän perusteella lautakunta katsoo jäävän selvittämättä, että AK olisi virheellisesti kuvannut korkorahastoa pankkitilin kaltaiseksi riskittömäksi sijoitukseksi.

Esitetyn selvityksen perusteella lautakunta katsoo, että pankki on täyttänyt tiedonantovelvollisuutensa korkorahastoon liittyvän sijoitusriskin osalta.

Sijoitussuosituksen sisällön asianmukaisuus

Asiakas on kirjelmassaan kertonut halunneensa tallettaa varat riskittömästi. Hänen mukaansa määräaikaistalletus oli sijoitusneuvottelussa esillä, mutta hänelle ei lopulta tarjottu mitään muuta vaihtoehtoa kuin korkorahastoon sijoittaminen. Tätä asiakas on pitänyt epäasianmukaisena suositukse-na. AK puolestaan on kertonut, että neuvottelussa vaihtoehtona oli esillä myös määräaikaistalletus, mutta asiakas valitsi rahastosijoituksen. Sijoitusneuvottelun sisällöstä ei ole lautakunnalle esitetty muuta selvitystä kuin nämä ristiriitaiset kertomukset.

Arvopaperilautakunta katsoo, ettei se kirjallisessa menettelyssään voi luotettavasti ratkaista kysymystä siitä, mitä neuvottelussa puhuttiin määräaikaistalletuksesta. Lautakunta katsoo kuitenkin voidansa arvioida sitä, onko korkorahaston suositaminen asiakkaalle ollut asianmukaista.

Esitetyn selvityksen mukaan asiakkaalla oli rahastosijoittamisesta aiempaa kokemusta, jonka perusteella hänellä on lautakunnan näkemyksen mukaan täytynyt olla käsitys siitä, että rahastosijoittamiseen liittyy riski sijoitetun pääoman arvon vaihteluista. Sijoitusneuvottelua edeltäneessä sähköpostissaan 31.5.2007 asiakas oli nimen-omaisesti kertonut olevansa kiinnostunut löytämään sopi-

van rahaston. Viesti vaikuttaa siten olevan ristiriidassa sen kanssa, ettei asiakas olisi halunnut ottaa mitään riskiä. Joka tapauksessa lautakunta katsoo, että pankin on tämän sähköpostin johdosta ollut asianmukaista esitellä rahastovaihtoehtoa neuvottelussa 18.6.2007.

Selvityksen mukaan asiakkaalla ei vielä sijoitushetkellä ollut tietoa siitä, koska hän tarvitsisi varoja remontin maksamiseen, mutta siihen olisi joka tapauksessa yli vuosi. Pankin suosittama korkorahasto oli asiakkaalle entuudestaan tuttu. Se on yksinkertaistetun rahastoesitteen mukaan riskitasoltaan matala, ja se soveltuu vähintään 6–12 kk pituiseen sijoittamiseen. Rahastosijoittaminen on tarjonnut asiakkaan edellyttämän mahdollisuuden saada sijoitettavia varoja aika ajoin käyttöönsä.

Näiden syiden vuoksi lautakunta katsoo, että kyseinen rahasto on sijoitusneuvonnan hetkellä ollut asiakkaan kertomaan tilanteeseen soveltuva vaihtoehto. Sen suosittaminen on ollut asianmukaista.

Neuvottelutilanne, päätöksenteko

Asiakas on kertonut neuvottelutilanteen olleen hänelle raskas tuoreen avioeron vuoksi, minkä lisäksi hänen lapsensa oli neuvottelussa mukana ja ajoittain itkuinen. Asiakas koki, että neuvottelu haluttiin päättää nopeasti. Pankki puolestaan on kiistänyt kiirehtineensä asiakasta. AK on kertonut mm., että tapaaminen kesti hänen kalenterimerkintöjensä mukaan kokonaisuudessaan kaksi tuntia ja että hän oli tarpeen mukaan antanut tilanteen rauhoittua ennen neuvottelun jatkamista.

Lautakunta kiinnittää huomiota myös siihen, että asiakas oli sähköpostiviestinsä perusteella harkinut rahastoon sijoittamista jo ennen sijoitusneuvottelua.

Käytettävissään olevan aineiston perusteella Arvopaperilautakunta katsoo jäävän selvittämättä, että pankki olisi kiirehtinyt tai painostanut asiakasta tai muulla hyvän tavan vastaisella tavalla vaikuttanut asiakkaan sijoituspäätökseen.

Reklamaation käsitleminen

Asiakas on tehnyt kirjallisen reklamaation 1.2.2009 ja saanut siihen pankilta lopullisen vastauksen kirjeellä 7.4.2009. Asiakas on pitänyt reklamaation käsittelyaikaa liian pitkänä. Hän on vaatinut pankkia maksamaan käsittelyajalta 1.290,40 euron korvauksen. Lautakunta toteaa, että hyvän pankkitavan mukaan pankin tulee vastata valitukseen kohtuullisessa ajassa.

Saadun selvityksen mukaan pankki on selvittelyjensä jälkeen esittänyt asiakkaalle 16.2.2009 asuntolainatarjouksen. Tätä koskevassa sähköpostissa pankki ei ole nimenomaisesti ottanut kantaa asiakkaan reklamaatiosta ilmenevään vaatimukseen tai sen perusteisiin. Asiakas on hylännyt pankin tarjouksen seuraavana päivänä ja edelleen vaatinut korvausta. Selvityksen mukaan asuntolainaneuvotteluja on tämän jälkeen jatkettu, mutta korvausvaatimukseensa asiakas on saanut pankilta nimenomaisen kannan-oton vasta 7.4.2009 päivätyllä kirjeellä ja sen postittamista edeltäneellä puhelinkeskustelulla.

Arvopaperilautakunnan käsityksen mukaan pankin on jo ennen 16.2.2009 tehtyä tarjousta täytynyt muodostaa itselleen perusteltu käsitys siitä, pitääkö se asiakkaan korvausvaatimusta oikeutettuna. Asiakas on uudistanut vaatimuksensa heti 17.2.2009. Näiden seikkojen vuoksi lautakunta katsoo, että pankin lopullisen vastauksen antaminen on kestänyt liian pitkään, vaikka asiakas onkin samalla neuvotellut pankin toisen konttorin kanssa asuntolainansa konvertoimisesta. Pankki on siten menettänyt hyvän pankkitavan vastaisesti asiakkaan reklamaation käsittelyssä.

Vahingonkorvausvelvollisuuden syntyminen edellyttää pankin tuottamuksellisen virheen lisäksi sitä, että virheestä on aiheutunut vahinkoa asiakkaalle. Asiakkaan rahastoon sijoittamat varat oli

määrä käyttää remontin rahoittamiseen. Lautakunta kiinnittää huomiota siihen, että asiakas ja pankki ovat rahastosijoitusta koskevan reklamaation käsittelyn aikana myös käyneet lainaneuvotteluja remontin rahoituksen järjestämiseksi. Niiden tuloksena asiakkaan laina on konvertoitu ja pankki on jättänyt perimättä kiinteäkorkoisen lainan purkukulut 2.746 euroa. Lautakunta katsoo, että asiakkaan pankkisuhdetta kokonaisuutena tarkastellen hänelle ei ole aiheutunut vahinkoa pankin laiminlyönnistä reklamaation käsittelyssä.

Suositus

Arvopaperilautakunta katsoo, ettei pankki ole menetellyt rahaston merkintätilanteessa arvopaperimarkkinalain tai Rahoitustarkastuksen ohjeen vastaisesti tai muutoin tuottamuksellisesti. Lautakunta katsoo lisäksi, ettei pankin laiminlyönnistä reklamaatiokäsittelyssä ole aiheutunut asiakkaalle vahinkoa. Näiden syiden vuoksi lautakunta katsoo, ettei asiakkaalle korkorahastosijoituksen osalta realisoitunut 5.871,57 euron suuruinen tappio ole sellaista vahinkoa, josta pankki olisi vastuussa.

Lautakunta ei suosita asiassa hyvitystä.

3 Omaisuudenhoito

3.1 APL 361/2008, 28.5.2009

Asia

Omaisuudenhoitosopimus, sijoitusrahasto-osuuden lunastaminen, tiedonantovelvollisuus, vahingonkorvausvaatimus.

1. Asiakkaan valitus Arvopaperilautakunnalle

Asiakas on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 1.12.2008 päivätyn valituksen asiassaan sekä antanut asiassa lisävastineet 24.2.2009 ja 19.3.2009.

Asiakas on vaatinut, että sijoituspalveluyrityksen tulee korvattava hänelle 265 950,54 euron vahinko, joka on aiheutunut sijoituspalveluyrityksen laiminlyötyä asiakkaan sijoitusrahastolunastuksen tekemisen ulkomaiselle rahastoyhtiölle, jonka lunastukset on sittemmin keskeytetty rahaston likviditeettiongelman vuoksi. Maksu olisi pitänyt tapahtua rahaston sääntöjen mukaan 28.11.2008. Lunastuspyyntö on jätetty asiassa 30.9.2008.

Lisäksi asiakas vaatii 265 950,54 eurolle laillista viivästyskorkoa 11 % 30.11.2008 alkaen maksupäivään saakka. Koska sijoituspalveluyritys ei ole maksanut asiakkaalle rahaston lunastusmaksua oikeaan aikaan, asiakas on joutui ottamaan luottoa 40 000 euroa, jolla on saanut velvoitteensa hoidettua. Asiakas vaatii sijoituspalveluyritystä hyvittämään tähän luoton hankintaan liittyvät kustannukset. Lisäksi asiakas vaatii sijoituspalveluyritystä hyvittämään hänelle rahaston hallinnointipalkkiot 31.10.2008 alkaen sekä viivästyneen veromaksun viivästyskorko-osuuden 173,82 euroa viivästyskorkoineen maksupäivään saakka.

Asiakas on vaatimuksensa perusteeksi esittänyt muun muassa seuraavaa:

Asiakas on pyytänyt Arvopaperilautakuntaa tutkimaan, onko sijoituspalveluyritys toiminut oikein hänen sijoitusrahaston lunastusmenettelyssään. Asiakas soitti 30.9.2008 sijoituspalveluyritykseen ja pyysi tekemään lunastuksen kokonaisuudessaan sijoitusrahastosta, jossa asiakkaalla oli varoja 256 950,54 euron arvosta.

Sijoituspalveluyritys oli pyytänyt asiakasta toimittamaan sähköpostitse lunastuspyynnön, jonka asiakas oli sijoituspalveluyritykselle tehnytkin sopimuksen mukaisesti 30.9.2008. Sijoituspalveluyrityksestä oli puhelinkeskustelun yhteydessä kertonut, että rahastosta on mahdollista tehdä lunastukset vain kerran kuukaudessa ja tässä tapauksessa lunastuspyynnön tulisi tapahtua 8.10.2008 mennessä. Tähän päivään mennessä tehdyt lunastuspyynnöt määräytyisivät arvopäivän 31.10.2008 mukaan ja maksu tapahtuisi marraskuun 2008 loppupuolella.

Asiakas tarkasteli tilejään 27.11.2008 ja havaitsi tehdyn lunastuksen puuttuvan edelleen hänen pankkitililtään. Seuraava päivä 28.11.2008 olisi viimeinen pankkipäivä, jolloin lunastus tulisi viimeistään asiakkaalle maksaa. Asiakas soitti asiasta sijoituspalveluyritykseen, jossa henkilö yllättäen totesi, että ”ai niin, en muistanutkaan, että sinäkin olit lunastanut tämän rahaston”.

Samassa yhteydessä sijoituspalveluyrityksestä kerrottiin edellisenä päivänä tulleet sijoitusrahastoa hallinnoivalta yhtiöltä kirje, jonka mukaan lokakuun lunastuksia ei maksettaisikaan, eikä olisi tietoa, milloin maksu tulisi. Asiakkaan näkemyksen mukaan ei ollut kohtuullista, että lunastus on tehty 30.9.2008 ja lunastuspäivän arvopäivä oli sääntöjen mukaan 31.10.2008, niin vasta kuukauden päästä tästä ajankohdasta asiakkaalle ilmoitetaan, ettei osuuksia lunastetakaan. Seuraavan lunastuksen arvopäivä olisi määräytynyt jo 28.11.2008.

Asiakas oli ilmoittanut sijoituspalveluyritykselle, että hänen tulisi saada rahat, koska hänen pitäisi maksaa lisäverot ja muut velvoitteet vuoden vaihteessa. Muussa tapauksessa hän joutuisi hakemaan pankista luottoa asioidensa hoitamiseksi. Sijoituspalveluyrityksestä oli kerrottu hänen olevan ilmeisesti rahaston ainoa yksityisasiakas muiden sijoittajien ollessa instituutioita, joita rahojen saamatta jääminen ei asettaisi yhtä vaikeaan tilanteeseen. Vielä 1.12.2008 ei sijoituspalveluyrityksestä ollut tullut mitään virallista tiedotetta asiasta. Lainakustannusten osalta sijoituspalveluyritys oli luvannut tulla asiakasta vastaan kevään hallinnointipalkkioiden osalta.

Asiakas on pyytänyt Arvopaperilautakuntaa selvittämään, onko sijoituspalveluyritys koskaan edes mitään lunastuspyyntöä rahastoyhtiölle tehnyt ja voiko olla mahdollista, ettei sijoituspalveluyrityksellä tai rahastoyhtiöllä ole asiassa mitään ilmoitusvelvollisuutta asiakasta kohtaan? Asiakas korostaa, että hänen rahasto-osuutensa näkyvät vielä 31.10.2008 omaisuudenhoitoraportissa, mikä tukisi asiakkaan käsitystä siitä, ettei lunastusta olisi koskaan edes tehty.

Asiakkaan käsityksen mukaan lunastukset pitäisi varmasti tehdä kirjallisesti ja jotakin dokumentaatiota asiasta pitäisi kai löytyä? Asiakas on pyytänyt myös selvitystä siitä, mitä tarkoittaa, että hänen lunastuksensa on jonossa odottamassa toteutumistaan? Asiakas hämmästelee, että jos asiat ovat todella menneet sijoituspalveluyrityksen kuvaamalla tavalla, onko oikein, ettei lunastusten keskeyttämisestä olen kerrottu hänelle nopeammin.

Asiakkaan mielestä sijoituspalveluyritys itse vastaa sopimuskumppaniensa valinnasta ja heidän toiminnastaan, joihin asiakas ei voi vaikuttaa. Miten siis asioiden tiedottaminen voi kestää kaksi kuukautta? Asiakkaan näkemyksen mukaan kaikki ei voi olla sijoituspalveluyrityksessä vain ”heistä johtumattomia syitä”. Lisäksi asiakas huomauttaa, että hänen mennessään sijoituspalveluyrityksen asiakkaaksi, oli hän tiedustellut, kuinka nopeasti rahat olisivat tarvittaessa kotiutettavissa? Asiakas oli saanut vastaukseksi, että ”päivässä”. Asiakas ei ole saanut kyseessä olevan rahastojen sääntöjä käyttöönsä.

Lopuksi asiakas haluaa tietää, onko rahaston hallinnointipalkkion periminen lopetettu samana päivänä kuin rahasto on suljettu?

Asiakas toteaa, että sijoituspalveluyritys kertoo olevansa omaisuudenhoitaja ja hänkin on ollut tämän rahaston hankinnan aikaan täyden valtakirjan omaisuudenhoitoasiakas. Konsultoivaan omaisuudenhoitosopimukseen asiakas siirtyi kesällä 2008.

2. Sijoituspalveluyrityksen vastaus asiakkaan valitukseen

Sijoituspalveluyritys on vaatinut, että asiakkaan valitus tulee hylätä perusteeltaan ja määrältään. Sijoituspalveluyritys on antanut 5.2.2009 asiakkaalle vastauksen reklamaation johdosta vastauksen lautakunnalle sekä antanut lisävastineet asiassa 16.3.2009 ja 9.4.2009.

Sijoituspalveluyritys on vaatimuksensa tueksi esittänyt muun muassa seuraavaa.

Asiakkaan varat on sijoitettu kansainvälisen rahaston alarahastoon. Sijoituspalveluyrityksen rahaston salkunhoitajana toimii kansainvälinen omaisuudenhoitaja. Suomalaiset sijoittajat voivat sijoittaa rahastoon sijoituspalveluyrityksen kautta. Asiakas on tehnyt lunastustoimeksiannon sähköpostitse 30.9.2008. Sijoituspalveluyrityksestä se on toimitettu eteenpäin toimeksiantoja käsittelevään back-officeen 30.9.2008. Asiakkaan rahasto-osuuksien omistusten arvo oli lunastustoimeksiantoa tehtäessä 265 950,54 euroa.

Sijoituspalveluyritys sai kansainvälisen rahaston salkunhoitajansa välityksellä 28.11.2008 kirjeitse virallisen tiedon rahaston hallitukselta rahastoon kohdistuvasta tilapäisestä lunastusten keskeytyksestä. Rahaston hallituksen mukaan rahastoon on kohdistunut suuri määrä lunastuksia. Rahaston hallitus päätti siten soveltaa seuraavaa rahastoesitteen ehtoa:

“Furthermore, if on any Valuation Day redemption requests and conversion requests relate to more than 10% of the Shares in issue in a specific Sub-Fund, the Directors may decide that part or all of such requests for redemption or conversion will be deferred for such period as the Directors consider to be in the best interests of the Sub-Fund, but normally not exceeding three Valuation Day(s). On the next Valuation Day following such period, these redemption and conversion requests will be met in priority to later requests. On any Valuation Day, redemption requests or conversion requests may be deferred until the Directors or their delegates are in receipt of redemption proceeds from the realisation of assets within the relevant Sub-Fund.”

Rahaston hallitus päätti keskeyttää lokakuun lunastukset tilapäisesti. Lunastusten tilapäisellä keskeyttämisellä pyritään turvaamaan rahaston sijoittajien yhdenvertainen asema. Sijoituspalveluyrityksestä otettiin yhteyttä asiakkaaseen 28.11.2008 ja hänelle kerrottiin, ettei sijoituspalveluyritys voi maksaa lunastusta. Sijoituspalveluyrityksellä ei ollut tuolloin tietoa maksujen aikataulusta ja arvosta, jolla lunastukset maksetaan. Sijoituspalveluyritys pahoitteli lunastusten maksamisen viivästystä asiakkaalle ja ilmoitti myös mahdollisuudesta palauttaa omaisuudenhoitopalkkioita keväällä 2009 lainasta aiheutuvien kulujen kattamiseksi.

Sijoituspalveluyrityksen 5.2.2009 toimittamassa vastineessa on viitattu lunastusten määräpäiväksi 8.10.2008. Ko. päivämäärä on sijoituspalveluyrityksen sisäinen määräaika. Rahaston merkintä- ja lunastusasiamiehenä toimivalle kansainväliselle pankille Luxemburgissa piti lunastustoimeksiannot toimittaa viimeistään 9.10.2008. Liitteenä olevista lunastustoimeksiannoista ilmenee, että lunastustoimeksianto on toimitettu 9.10.2008 tälle kyseiselle kansainväliselle yhteistyöpankille, joka on sijoituspalveluyrityksen käsityksen mukaan vastaanottanut lähetetyt lunastustoimeksiannot.

Useiden asiakkaiden asiakasvastaavana toimiva sijoituspalveluyrityksen työntekijä ei asiakkaan soittaessa 27.11.2008 ole heti muistanut, että juuri tämä asiakas on antanut lunastustoimeksiannon ko. rahaston osalta. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö asiakkaan lunastustoimeksiantoa olisi tehty.

Asiakkaan mukaan sijoituspalveluyritys olisi kertonut lunastusten keskeytyksen tapahtuneen ennen 8.10.2009. Sijoituspalveluyritys korostaa saaneensa rahaston hallitukselta virallisen tiedon lunastusten keskeyttämisestä vasta 28.11.2008. Epävirallinen tieto lunastusten keskeytyksestä saatiin kansainväliseltä omaisuudenhoitajalta muutamaa päivää aikaisemmin. Asiakkaita tiedotettiin kuitenkin vasta kuin rahaston hallitus oli tiedottanut asiasta virallisesti. Lunastusten keskeyttämisestä tiedotettiin asiakkaille kirjeitse 2.12.2008. Sijoituspalveluyritys korostaa, että ko. rahaston hallitus on päättänyt keskeyttää lunastukset tilapäisesti. Sijoituspalveluyrityksen tulee kohdella kaikkia asiakkaitaan tasapuolisesti ja siten tiedottaa asiakkaitaan samanaikaisesti rahastoa koskevista asioista. Sijoituspalveluyritys ei siten voi eikä ole voinut vaikuttaa lunastusten tilapäiseen keskeytykseen.

Sijoituspalveluyritys on tiedottanut asiakkaitaan rahaston tilanteesta lähettämällä kirjeen asiakkailleen 9.2.2009. Valitettavasti asiakas ei ole saanut 9.2. päivättyä ja lähettyä kirjettä sijoituspalveluyritykselle tuntemattomasta syystä. Asiakkaalle lähetettiin 9.2.2009 päivätty kirje uudelleen tiedoksi 20.2.2009.

Asiakkaan mukaan hänelle olisi aikoinaan kerrottu, että rahat ovat kotiutettavissa rahastoista päivässä. Sijoituspalveluyrityksen kotimaisten rahastojen osalta tämä pitääkin paikkansa, sillä näiden rahastojen lunastukset maksetaan yleensä seuraavana arkipäivänä. Luxemburgiin rekisteröityjen rahastojen lunastukset maksetaan asiakkaalle noin viiden päivän kuluttua lunastustoimeksiannon toteuttamisesta. Tapauksessa käsillä olevan rahaston osalta, kuten edellä on selvitetty, toimeksianto- ja voidaan toteuttaa (ja maksuja saada) vain kerran kuussa.

Asiakas on tullut sijoituspalveluyrityksen omaisuudenhoitoasiakkaaksi, jolloin sijoituspalveluyritys on omaisuudenhoitosopimuksen perusteella päättänyt sijoittaa kyseiseen rahastoon. Koska rahastoa ei ole lopetettu, vaan lunastukset on tilapäisesti keskeytetty, perii rahasto normaalisti hallinnointipalkkioita.

Sijoituspalveluyritys on toimittanut asiakkaan tekemän lunastustoimeksiannon rahaston merkintä- ja lunastusasiamiehelle. Asiakkaan puolesta annettu toimeksianto on tällä hetkellä jonossa odottamassa lunastustoimeksiantojen toteuttamista. Raportoinnin osalta rahasto poistuu raportista vasta sitten, kun itse lunastus on maksettu, eikä lunastustoimeksiannon tekemisen jälkeen. Sijoituspalveluyritys katsoo myös, ettei sillä ole mahdollisuutta maksaa asiakkaan lunastusta etukäteen ennen kuin lunastuksesta saadut varat saapuvat sijoituspalveluyrityksen tilille. Rahoitustarkastuksen kannan mukaan sijoituspalveluyritykset eivät saa luotottaa asiakkaitaan.

Sijoituspalveluyritys korostaa myös, että rahasto tulee maksamaan asiakkaan 30.9.2008 tekemän lunastuksen. Tällä hetkellä ei ole tietoja siitä minkä ajankohdan osuuden arvolla lunastus maksetaan. Sijoituspalveluyritys pahoittelee lunastusten tilapäisestä keskeyttämisestä asiakkaalle aiheutuneita kuluja, mutta katsoo edellä esitetyillä perusteilla, ettei sillä ole vahingonkorvausvelvollisuutta. Mahdolliset vahingonkorvausvaatimukset tulee esittää ko. rahaston hallitukselle. Sijoituspalveluyritys katsoo myös, että ko. rahaston hallitus päättää hallinnointipalkkioiden perimisestä ja palauttamisesta eikä sijoituspalveluyritys siten voi päättää niiden palauttamisesta.

3. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Tapauksessa on kysymys sijoituspalveluyrityksen tarjoamasta sijoituspalvelusta, josta on säännelty sijoituspalveluyrityksistä annetun lain (922/2007) 5 §:ssä ja arvopaperimarkkinalain (495/1989) 4 luvussa (923/2007). Lisäksi Finanssivalvonta on antanut edellä mainittuja lakeja täydentävän standardit 2.1 Rahoituspalvelujen tarjoamisessa noudatettavista menettelytavoista sekä 2.2 Rahoituspalvelujen ja rahoitusvälineiden markkinoinnista, joiden mukaan sijoituspalveluyhteisön on noudatettava tiettyjä erityisiä velvollisuuksia, jotta asiakkaiden suoja ja sijoittajien luottamus toteutuisi. Määritellyt toimintatavat muodostavat perustan arvopaperinvälittäjän vastuun arvioinnille.

Asiakas on vaatinut, että sijoituspalveluyrityksen tulee korvattava hänelle 265 950,54 euron vahinko, joka on aiheutunut sijoituspalveluyrityksen laiminlyötyä asiakkaan sijoitusrahastolunastuksen tekemisen ulkomaiselle rahastoyhtiölle, jonka lunastukset on sittemmin keskeytetty rahaston likviditeettiongelman vuoksi. Maksu olisi pitänyt tapahtua rahaston sääntöjen mukaan 28.11.2008. Lunastuspyyntö on jätetty asiassa 30.9.2008.

Sijoituspalveluyritys on vaatinut, että asiakkaan valitus tulee hylätä perusteeltaan ja määrältään.

Asiassa on tullut selvitettyksi, että asiakas antoi 30.9.2008 sähköpostitse lunastuspyynnön sijoituspalveluyritykselle, joka vastoin asiakkaan käsitystä toimitti lunastustoimeksiannon 9.10.2008 sen kansainväliselle yhteistyöpankille, joka on vastaanottanut lähetetyt lunastustoimeksiannot. Maksu olisi pitänyt tapahtua rahaston sääntöjen mukaan 28.11.2008. Asiassa sittemmin annetun selvityksen mukaan asiakas on saanut kyseisestä rahastosta 191 107,73 euron suorituksen, joka on maksettu 12.5.2009.

Riitaiseksi asiassa sen sijaan on jäänyt, olisiko ulkomainen rahastoyhtiö saanut keskeyttää lunastusten maksamisen ja onko asiakas saanut tiedon lunastusten keskeyttämisestä sijoituspalveluyritykseltä riittävän nopeasti. Lisäksi riitaiseksi on jäänyt, onko asiakas ollut kyseisen rahaston säännöistä tietoinen.

Asian käsittely Arvopaperilautakunnassa tapahtuu kirjallisesti. Lautakunnan ratkaisusuositus asiassa voi perustua vain sen käytettävissä olevista asiakirjoista.

Ulkomainen rahastoyhtiö on ilmoittanut suomalaiselle sijoituspalveluyritykselle, että rahastoyhtiön hallitus keskeyttää rahaston lunastukset 28.11.2008 johtuen lunastusten suuresta määrästä ja sen hetkisestä sisällöstä sekä likviditeettitilanteesta johtuen.

Ulkomaisen rahaston sääntöjen nojalla tämän hallitus on tehnyt seuraavat päätökset osuudenomistajien tasapuoliseksi ja kohtuulliseksi kohtelemiseksi:

- lokakuun lunastustoimeksiannot lykättiin 100 prosenttisesti; ja
- toimeksiantoja marraskuusta 2008 lähtien ei toteuteta ennen kuin kaikki lunastustoimeksiannot lokakuulta on toteutettu.

Hallitus on päättänyt myös osuudenomistajien edun säilyttämiseksi, että salkun epälikvideistä sijoituksista tehdään oma erityissalkku. Tästä kyseisestä erityissalkusta maksetaan jatkossa pääomia sijoittajille heidän omistusosuuksien suhteessa. Tästä erityissalkusta myös tapauksen asiakkaalla on vielä mahdollisuus saada lunastuksia omistuksensa suhteessa.

Arvopaperilautakunta toteaa ulkomaisen sijoitusrahaston lunastusten keskeyttämisen tiedottamisen osalta, että sijoituspalveluyritys on toiminut kyseissä tapauksessa asiakkaaseen päin hyvän arvopaperimarkkinatavan mukaisesti ja ilmoittanut asiasta asiakkailleen niin pian kuin sen on ollut mahdollista. Kyseisen rahaston erityistilanne ei ole ollut sijoituspalveluyrityksen päätävävallan alaisuudessa, vaan asian on voinut ratkaista vain ulkomaisen rahastoyhtiön hallitus. Arvopaperilautakunta katsoo, ettei sijoituspalveluyritys ole lunastuspyynnön eteenpäin viemisen ja asiakkaan tiedottamisen osalta laiminlyönyt omia velvollisuuksiaan tai vastuitaan.

Kaiken kaikkiaan lautakunta toteaa, että kyseisen kaltaisten rahastojen ongelmat ovat olleet pääasiassa seurausta kansainvälisen taloudellisen tilanteen rajusta muutoksesta, minkä johdosta sekä Suomessa että ulkomailla on jouduttu keskeyttämään tilapäisesti tai kokonaan rahastojen lunastuksia yhtiöiden hallitusten ja valvovien viranomaisten päätöksillä.

Edellä kerrotuilla perusteilla Arvopaperilautakunta ei suositasi asiassa hyvitystä.

* * *

3.2 APL 90/2003, 2.9.2003

Asia

Kaupankäynti, sijoituspolitiikka, vahingonkorvausvaatimus

1. Asiakkaan valitus Arvopaperilautakunnalle

Asiakas on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 5.5.2003 päivätyn valituksen ja antanut lisäksi 21.8.2003 ja 11.11.2003 päivätyt lausumat.

Asiakas on vaatinut, että omaisuudenhoitajan tulee korvata hänelle 24.014,60 euron vahinko, joka on syntynyt omaisuudenhoitajan sopimuksen vastaisista toimenpiteistä sekä 389,50 euron selvityslasku, joka on syntynyt asian selvittämisestä aiheutuneista kustannuksista.

Asiakas on vaatimuksensa perusteeksi esittänyt muun muassa seuraavaa.

Asiakas teki omaisuudenhoitajan kanssa sopimuksen 25.10.2002. Asiakas oli soittanut 8.3.2003 omaisuudenhoitajalle tiedustellakseen, miksi hänen osakkeitaan oli myyty tappiolla. Asiakas toteaa, ettei hän vielä kyseisenä ajankohtanakaan tiennyt, kuka hänen varallisuuttaan omaisuudenhoitajan toimesta hoiti.

Asiakas oli vaatinut tappiollisten osakekauppojen tekemisen lopettamista. Asiakkaalle oli todettu, ettei omaisuudenhoitaja hoida kenenkään varallisuutta ilmaiseksi. Asiakas toteaa ymmärtävänsä sen, että osakkeiden myyminen tappiolla on järkevää, jos esimerkiksi samat osakkeet ostetaan takaisin halvemmalla hinnalla. Osakkeita oli myyty kuitenkin tappiolla, jotta omaisuudenhoitajan kulut oli saatu katettua. Omaisuudenhoitaja oli puhelimesta todennut heidän olevan vain osakkeiden ilmaisia säilyttäjiä, jos he eivät koskaan myy osakkeita tappiolla. Tätä käsitystä tukee myös se, että kaupankäynnissä pidettiin taukoa 11.12.2002 ja 4.4.2003 välisenä aikana. Tuona aikana ei tehty lainkaan kauppia hyödyntämällä osakkeiden heilahtelevia kursseja. Tästä syystä asiakas ei voi välttyä ajatukselta, että osakemyyntejä alettiin tehdä, jotta omaisuudenhoitaja saisi palkkionsa ja että palkkiot ovat tärkeämmät kuin asiakkaan etu. Asiakkaalle oli todettu, että hänen omaisuudenhoitosopimuksensa raukeaa, mikäli asiakas kieltää myymästä osakkeitaan tappiolla.

Asiakas katsoo, että tapauksessa on rikottu tehtyä sopimusta ja hyvää salkunhoitotapaa.

2. Omaisuudenhoitajan vastaus asiakkaan valitukseen

Omaisuudenhoitaja on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 14.7.2003 päivätyn vastauksen asiassa sekä antanut lisäksi 30.9.2003 päivätyn lausuman asiassa.

Omaisuudenhoitaja on vaatinut, että asiakkaan valitus tulee hylätä perusteettomana.

Omaisuudenhoitaja on vaatimuksensa perusteeksi esittänyt muun muassa seuraavaa.

Omaisuudenhoitaja ja asiakas allekirjoittivat täyden valtakirjan omaisuudenhoitosopimuksen 25.10.2002. Asiakkaalle oli tuolloin selostettu omaisuudenhoitosopimuksen toimintamalli. Asiakkaalle annettiin tuolloin myös omaisuudenhoitosopimuksen toinen kappale, kaupankäyntiä koskeva liite, hinnasto sekä yhteystiedot.

Sopimuksen mukainen omaisuudenhoito on kvantitatiivisia sijoitusstrategioita hyödyntävä täyden valtakirjan omaisuudenhoito, jossa pyritään kerryttämään asiakkaalle absoluuttista tuottoa, kuitenkin suuria riskejä välttäen. Omaisuudenhoidossa käydään kauppaa ainoastaan Nokia Oyj:n osakkeella, tavoitteena joko asiakkaan rahassa mitattavan pääoman mahdollisimman suuri tuotto tai asiakkaan olemassa olevien Nokia Oyj:n osakkeiden kappalemäärän mahdollisimman suuri kasvu. Tuottoa pyritään saamaan kaikissa markkinatilanteissa. Täyden valtakirjan omaisuudenhoidon toimivuuden perusedellytyksenä on se, ettei asiakas itse osallistu lainkaan sijoituspäätösten tekemiseen.

Omaisuudenhoitaja oli ostanut ja myynyt asiakkaan lukuun Nokia Oyj:n osakkeita Helsingin Pörsissä 8.11.2002 alkaen. Ensimmäiset kaupat olivat voitollisia. Asiakkaan salkkuun ostettiin 9.-10.12.2002 yhteensä 9550 osaketta lisää. Loppuvuoden 2002 ja alkuvuoden 2003 Nokia Oyj:n osakekurssi laski ja salkunhoidossa ei nähty tarkoituksen mukaiseksi ryhtyä toimenpiteisiin asiakkaan position osalta. 4.-7.4.2003 asiakkaan salkusta myytiin 5500 Nokia Oyj:n osaketta hintaa, joka oli niiden ostohintaa alhaisempi. Asiakas otti 7.4 - 8.4.2003 yhteyttä omaisuudenhoitajaan puhelimitse ja käytyjen keskustelujen tuloksena loppujen osakkeiden myynnistä pidättäytyttiin ja asiakkaan katsottiin sopimusehtojen mukaan irtisanoutuneen omaisuudenhoitosopimuksesta.

Omaisuudenhoitaja kiistää sopimuksen väitetyn rikkomisen. Sopimusehtojen kohdan 2 mukaan asiakas on valtuuttanut sopimuksessa yksilöidyn omaisuuden osalta omaisuudenhoitajan hoitamaan itsenäisesti asiakkaan varallisuutta. Kyseessä olevassa ns. täyden valtakirjan omaisuudenhoitosopimuksessa asiakkaalla ei ole oikeutta antaa määräyksiä sopimuksenalaisesta omaisuudesta sopimuksen voimassaoloaikana. Sopimusehtojen kohdan 7.3 mukaan asiakas on allekirjoituksellaan ymmärtänyt ja hyväksynyt sijoituskohteisiin liittyvät riskit ja sopimuksen ehdot. Omaisuudenhoitaja on hoitanut asiakkaan varallisuutta sopimusehtojen mukaisesti.

Tappiollisen myynnin osalta omaisuudenhoitaja toteaa, että aktiivisen kaupankäynnin luonteen vuoksi tappiollisia kauppvoja voidaan joutua tekemään, mikäli se omaisuudenhoitajan näkemyksen mukaan on asiakkaan edun mukaista. Tämä seikka on asiakkaalle kerrottu 25.10.2002. Tyypillisesti hintojen laskua pyritään hyödyntämään siten, että laskevilla kursseilla voidaan myydä osakkeita, jotka ostetaan takaisin hintojen laskettua riittävästi. Näin meneteltäessä asiakkailla on takaisinoston jälkeen joko kappalemääräisesti enemmän osakkeita kuin myytäessä tai sama määrä osakkeita ja lisäksi rahaa. On erikseen huomioitava, että osakekurssien laskiessa asiakkaan osakesalkun arvo laskee, jolloin myös hänen omaisuutensa laskennallinen arvo vähenee. Tappiollinen myynti ei näin sinänsä eroa arvoaan menettäneiden osakkeiden pitämisestä kuin siinä, että myynnillä voidaan tappio katkaista ja pyrkiä hyödyntämään hintojen vaihtelua ostamalla osakkeita takaisin halvemmalla. Irtisanomalla sopimuksen asiakas on estänyt omaisuudenhoitajaa viemästä loppuun omaisuudenhoitajan tavoittelemaa, sovitusstrategian mukaista menettelyä.

Omaisuudenhoitaja kiistää asiakkaan väitteen siitä, että se olisi tahallisesti myynyt osakkeita tappiollisesti. Nauhoituksen perusteella omaisuudenhoitaja oli vastannut asiakkaalle 7.4.2003, että nyt kannattaa keventää salkkua. Omaisuudenhoitaja oli todennut alastulevan liikkeen yllättäneen markkinat ja heilahtelun olevan niin voimakasta, että sitä piti hyödyntää. Omaisuudenhoitaja oli uskonut tätä taustaa vasten myyvänsä vielä loputkin osakkeet. Tähän asiakas oli vaatinut saada lisäselvitystä. Omaisuudenhoitaja oli uskonut voivansa ostaa osakkeet halvemmalla takaisin ja katsoi toimenpiteen järkeväksi ja uskovansa pääsevän hyvään tulokseen. Omaisuudenhoitaja oli kertonut asiakkaalle heidän päässeensä myös edellisvuonna hyvään tulokseen huolimatta siitä, että he tekivät tuolloin noin 20 prosenttia tappiollisia kauppvoja. Omaisuudenhoitaja siis kiistää asiakkaan väitteet täysin siitä, että osakekauppvoja olisi tehty kulujen kattamiseksi. Omaisuudenhoitaja oli todennut, että ”mikäli he eivät ikinä möisi asiakkaiden osakkeita tappiolla, olisivat he vain osakkeiden ilmaisia säilyt-

täjiä”. Tällä lauseella oli tarkoitettu juuri sitä, että omaisuudenhoitajat tekevät tuloksen hyödyntämällä markkinoiden ylireagoiteja sekä nousevilla että laskevilla osakkeilla. Kulujen kattamisesta ei tällöin asiakkaalle puhuttu mitään. Asiakkaalle oli todettu, että mikäli tämä kieltäisi myynnit, tämä tarkoittaisi palvelun lopettamista. Omaisuudenhoitaja oli korostanut, että mikäli asiakas haluaisi itse tehdä sijoituspäätöksensä, asiakas tekisi kaupat huomattavasti edellisemmin online –välityksen puolella.

Väitetystä hyvän salkunhoitotavan rikkomisesta omaisuudenhoitaja toteaa, että asiakkaalle on sopimusta tehtäessä kerrottu henkilökohtaisesti omaisuudenhoitoon liittyvät tavoitteet ja menettelytavat. Omaisuudenhoitaja on pyrkinyt selostamaan asiakkaalle puhelimesta tehtyjen toimenpiteiden tarkoitusta ja sopimuksenmukaisuutta. Omaisuudenhoitaja on erikseen hyväksynyt asiakkaan kiellon myydä salkusta enempää osakkeita, vaikkakin on todennut kiellon olevan omaisuudenhoitosopimuksen vastainen ja johtavan viime kädessä sopimussuhteen lakkaamiseen. Omaisuudenhoitaja kiistää asiakkaan väitteet siitä, ettei asiakas olisi ollut tietoinen, kenen hoidossa tämän varallisuus omaisuudenhoitajalla oli. Omaisuudenhoitajalla ei ole ollut mitään syytä pimittää kyseistä tietoa asiakkaalta.

Vahingonkorvauksen osalta omaisuudenhoitaja, että kiistää vaatimukset määrältään ja perusteeltaan. Määrän osalta omaisuudenhoitaja toteaa lisäksi, että asiakkaan esittämässä 24.014,60 euron tappiossa ei ole huomioitu asiakkaan voittoja 5.385,09 euroa, eikä osinkoja 2.674,00 euroa. Asiakkaan omaisuuden arvon vähenemisen määrä on siten 15.951,51 euroa. Irtisanomalla sopimuksen asiakas on osaltaan vaikuttanut tappion määrään estämällä myöhemmät kaupat. Omaisuudenhoitaja huomauttaa, että sopimusehtojen mukaan asiakas itse vastaa mm. sijoituspäätöksistä johtuvista tappioista. Asiakkaalle ei siis sopimusehtojen mukaan ole oikeutta vaatia kyseistä korvausta. Lisäksi asiakas ei ole esittänyt perustetta vaatimalleen 389,50 euron kulujen korvaamiselle, joten omaisuudenhoitaja ei pysty ottamaan kantaa tähän yksilöimättömään vaatimukseen. Omaisuudenhoitaja ei näe perustetta vahingonkorvauksen suorittamiseen asiakkaalle.

3. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Tapauksessa on kysymys sijoituspalveluyrityksen tarjoamasta omaisuudenhoitopalvelusta, joita on säännelty laissa sijoituspalveluyrityksistä (26.7.1996/579) ja arvopaperimarkkinalaissa (26.5.1989/495). Lisäksi Rahoitustarkastus on antanut edellä mainittuja lakeja täydentävän sijoituspalvelun tarjoamisessa noudatettavia menettelytapoja koskevan ohjeen nro 201.7, jonka mukaan sijoituspalveluyhteisön on noudatettava tiettyjä velvollisuuksia, jotta asiakkaiden suoja ja sijoittajien luottamus toteutuisi sekä ohjeen nro 201.9, jonka mukaan omaisuudenhoitosopimuksessa on syytä määritellä sijoitustoiminnan tavoitteet ja miten niihin pyritään. Määritellyt toimintatavat muodostavat perustan omaisuudenhoitajan vastuun arvioinnille.

Asiakas on vaatinut, että omaisuudenhoitajan tulee korvata hänelle 24.014,60 euron vahinko, joka on syntynyt omaisuudenhoitajan sopimuksen vastaisista toimenpiteistä sekä 389,50 euron selvittelystä, joka on syntynyt asian selvittämisestä aiheutuneista kustannuksista.

Omaisuudenhoitaja on vaatinut, että asiakkaan valitus tulee hylätä perusteettomana.

Omaisuudenhoitosopimuksen osalta lautakunta toteaa, että täyden valtakirjan omaisuudenhoitosopimus on tehty 25.10.2002 asiakkaan ja omaisuudenhoitajan välillä. Omaisuudenhoitajan haltuun tullut varallisuus on koostunut 168.187,93 eurosta. Asiakas on omaisuudenhoitosopimuksen allekirjoituksellaan vakuuttanut hyväksyneensä sopimusten ehdot.

Sopimuksessa asiakas on antanut omaisuudenhoitajalle valtuudet sijoittaa varallisuutta kyseisen omaisuudenhoitosopimuksen sijoituskohteiden kaupankäyntimenetelmien mukaisesti. Lautakunta katsoo, että hyväksyessään täyden valtakirjan omaisuudenhoitosopimuksen ehdot asiakas on antanut omaisuudenhoitajalle itsenäistä päätöksentekovaltaa, joka on oikeuttanut omaisuudenhoitajan hoitamaan asiakkaan varallisuutta niissä sijoitusstrategian rajoissa, jotka omaisuudenhoitosopimuksessa on määritelty. Asiakkaan allekirjoittamassa omaisuudenhoitosopimuksessa kohdassa 7.3 on sijoituspäätösten tekemisestä todettu, että omaisuudenhoitaja hoitaa varallisuutta itsenäisesti ja tekee sijoituspäätöksiä asiakkaan lukuun parhaaksi katsomallaan tavalla ottaen huomioon sovitut sijoitusrajoitukset ja muut sopimuksen ehdot. Omaisuudenhoitaja toimii alalla yleisesti noudatettavan käytännön mukaisesti huolellisesti ja ammattitaitoisesti.

Lautakunta katsoo asiakkaan hyväksyneen aktiivisen ja sijoitushorisontiltaan lyhyen kaupankäynnin, jopa päiväkaupankäynnin. Omaisuudenhoidon tavoitteena on ollut omaisuuden mahdollisimman suuri tuotto tai asiakkaan omistuksessa olevien Nokia Oyj:n osakkeiden kappalemäärän mahdollisimman suuri lisääminen. Asiakas on allekirjoituksellaan hyväksynyt sen, että sijoitukset arvopapereihin sisältävät riskejä ja että sopimukseen perustuvat sijoitukset voivat tuottaa voittoa tai tappioita.

Annetun selvityksen perusteella lautakunta katsoo, että asiassa on riidattomasti osoitettu, että asiakas on halunnut omaisuutta hoidettavan omaisuudenhoitajan sijoitusstrategian mukaisesti. Asiakkaan on siten sopimuksen hyväksyessään tullut ymmärtää ne riskit, jotka kyseisen tyyppiseen omaisuudenhoitoon liittyvät. Koska omaisuudenhoitaja on sopimuksenteon yhteydessä selvittänyt asiakkaalle ne seikat, joihin omaisuudenhoitostrategia perustuu ja kertonut omaisuudenhoidossa hyödynnettävän jopa päiväkauppaa sekä lyhyeksi myyntiä, lautakunta katsoo asiakkaan hyväksyneen melko korkean riskin sijoituspolitiikan omaisuudenhoitostrategiakseen.

Edellä kerrottuun perustuen lautakunta toteaa, että asiakkaan tekemä erillinen osakkeiden myyntikielto on kyseisen omaisuudenhoitajan kannalta merkittävä toimi, koska salkunhoitaja on valtuutettu tekemään itsenäiset sijoituspäätökset. Sopimusehtojen kohdassa 7.4 on todettu, miten asiakkaan ja omaisuudenhoitajan väliseen sopimukseen tehdään poikkeukset sovitusta sijoitusstrategiaan. Siinä todetaan, että ”mikäli sijoitusstrategia on asiakkaan ohjeiden johdosta muuttunut siten, ettei se vastaa sovittua, osapuolten tulee muuttaa sopimusta muuttunutta sijoitusstrategiaa vastaavaksi. Mikäli sopimusta ei tällaisessa tilanteessa kuitenkaan muuteta, on molemmilla osapuolilla oikeus irtisanoa sopimus kohdan 16.4 mukaisesti”. Annetun selvityksen perusteella asiakas ja omaisuudenhoitaja eivät ole muuttaneet kirjallisesti olemassa olevaan sijoitusstrategiaa, mistä syystä molemmille osapuolille on jäänyt mahdollisuus sopimuksen irtisanomiseen.

Lautakunta toteaa kyseisen omaisuudenhoidon sijoitusstrategian perustuvan suurelta osin erityisesti omaisuudenhoitajan omaan näkemykseen sen hetkisestä markkinatilanteesta, mikä vaatii erittäin itsenäistä päätöksentekoa. Tätä tukevat asiakkaan ja omaisuudenhoitajan väliset puhelinkeskustelut asiasta. Asiakkaiden mahdollisesti antamien erillisten omaisuudenhoito-ohjeiden vastaanottaminen ei ole vallitsevan sijoitusstrategian toteuttamisen näkökulmasta mahdollista. Tästä syystä lautakunta katsoo, että omaisuudenhoitosopimuksen irtisanominen omaisuudenhoitajan toimesta on ollut asiasa kohtuullista. Näyttämättä on jäänyt, että omaisuudenhoitajan olisi rikkonut velvoitteitaan vastuuseen johtavalla tavalla.

Edellä kerrotuilla perusteilla Arvopaperilautakunta ei suosita hyvitystä asiassa.

* * *

3.3 APL 64/2009, 12.4.2011

Asia

Täyden valtakirjan omaisuudenhoitosopimus, rahastojen lunastustoimeksianto

1. Tapahtumatiedot

Asiakkaan ja pankin välillä oli täyden valtakirjan omaisuudenhoitosopimus. Sopimuksen mukaan pankki päätti itsenäisesti sijoitustoiminnan ja muiden hoitotoimenpiteiden toteuttamisesta ottaen huomioon määritellyt sijoitustoiminnan tavoitteet ja rajoitukset. Asiakkaan edustaja oli antanut rahastoja koskevan lunastustoimeksiannon, jossa tarkoituksena oli lunastaa kaikki osakerahasto-osuudet kokonaisuudessaan. Lunastustoimeksianto oli annettu pankin edustajalle perjantaina 19.10.2007 noin kello 9.00. Pankki oli pyytänyt, että asiakkaan edustaja, jolla on kelpoisuus lunastustoimeksiannon antamiseen, lähettää sen pankille sähköpostilla. Viestin sisällöksi pyydettiin, että asiakas määrää pankin realisoimaan kaikki sijoitukset välittömästi ja siirtämään varat asiakkaan määräämälle tilille. Toimeksianto oli lähetetty samana päivänä kello 10.20. Pankin edustaja oli avannut viestin kello 13.35, minkä jälkeen toimeksiannot toteutettiin vasta maanantaina 22.10.2007.

2. Asiakkaan valitus arvopaperilautakunnalle

Asiakas katsoo, että pankki on vastuussa osakerahasto-osuuksien myyntitoimeksiannon toteuttamisen viivästymisestä aiheutuneesta vahingosta. Myyntitoimeksiannon viivästymisen vuoksi asiakkaalle maksettava myyntitulo oli 54.104,87 euroa pienempi kuin olisi ollut, jos myynti olisi tapahtunut toimeksiannon antamispäivänä eli 19.10.2007.

8.2.2008 päivätyssä kirjeessä pankki lupasi korvata osan myyntitulon menetyksestä eli 24.511,18 euroa. Osakorvaus kattoi asiakkaan menetyksen niiden osuuksien myynnistä, jotka pankin selvityksen mukaan olisi ennätetty myydä vielä perjantaina 19.10.2007, jos pankin edustaja olisi ryhtynyt toimiin, kun hän oli lukenut kello 13.35 asiakkaan aikaisemmin samana päivänä lähettämän myyntitoimeksiannon. Osakorvaus maksettiin asiakkaalle 23.6.2008.

Asiakas vaatii pankilta täysimääräisen korvauksen, jonka määrä on 29.593,69 euroa eli myyntitulojen menetys 54.104,87 euroa vähennettynä asiakkaan saamalla osakorvauksella eli 24.511,18 eurola.

3. Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Pankki katsoo, ettei se ole velvollinen hyvittämään asiakkaalle sen vaatimaa korvausta. Pankin mukaan asiakkaan edustaja on perjantaina 19.10.2007 noin kello yhdeksän ilmoittanut pankille, että asiakas on päättänyt lunastaa kaikki sijoitukset mutta pankin edustajan tiedustellessa lunastuksen aikataulua, asiakkaan edustaja on vastannut, ettei aikataulusta ole ollut sen kummemmin puhetta. Pankin mukaan sen edustaja on tämän jälkeen pyytänyt lähettämään sähköpostin ja kertomaan mihin päivään mennessä toimeksianto halutaan hoidettavan. Pankin edustaja on ehdottanut sähköpostin tekstiksi, että asiakas pyytää realisoimaan kaikki sijoitukset välittömästi. Tämän jälkeen asiakkaan edustaja on pankin mukaan todennut, että toimeksiannot voi tehdä sitä mukaan kuin mahdollista ja ettei asialla niin hirveä hätä ole. Pankin edustaja on todennut toimeksiannoissa menevän päivän tai pari riippuen eri rahastojen määrärajoista. Asiakas on pankin mukaan todennut, että toimeksiannon toteuttamiseen voi käyttää mahdollisen ja kohtuullisen työajan.

Pankin mukaan perjantaina 19.10.2007 noin kello yhdeksän käydyistä puhelinkeskustelusta ei jäänyt sellaista kuvaa, että toimeksianto olisi tulossa pikaisesti ja että sen olisi ollut tarkoitus ehtiä samana päivänä toteutettavaksi.

Pankki toteaa, että osassa asiakkaan rahastoja määräaika, mihin mennessä pankin tulee olla vastaanottanut asiakkaan toimeksianto, jotta se ehtii toteutettavaksi saman päivän arvoon, oli mennyt umpeen perjantaina 19.10.2007 kello 13.35, kun pankin edustaja vastaanotti toimeksiannon. Näin näiden rahastojen osalta pankki on toiminut asianmukaisesti toteuttamalla toimeksiannot seuraavana pankkipäivänä eli maanantaina 22.10.2007.

Pankki toteaa, että muissa rahastoissa toimeksiantojen olisi pitänyt ehtiä toteutettavaksi kyseisen päivän arvoon mutta valitettavasti toimeksiannot ovat jääneet toteuttamatta johtuen samalle päivälle osuneesta pankin muutosta ja ne toteutettiin vasta maanantaina 22.10.2007.

Pankin mukaan yleisen vakiintuneen käytännön mukaan sähköpostin lähettäminen on asiakkaan vastuulla ja se saapuu perille vasta, kun vastaanottaja on avannut sen eli tapauksessa perjantaina 19.10.2007 kello 13.35. Pankin mukaan asiakkaan olisi tullut soittaa ja varmistaa, että pankin edustaja on sähköpostin vastaanottanut, jos toimeksiannon toteuttaminen perjantaina 19.10.2007 oli asiakkaalle tärkeää.

4. Selvitykset

Osapuolien kirjelmien lisäksi arvopaperilautakunnalle on toimitettu seuraavat asiakirjat:

1. Omaisuudenhoitosopimus 16. marraskuuta 1999, nro 226, liitteet 1-3
2. Sopimus täyden valtakirjan omaisuudenhoidosta 3.2.2004
3. Liiteluettelo 3.11.2008, liitteet 1.-10.
4. Rahastoesite 31.12.2007
5. Sähköpostikeskustelut 8. huhtikuuta 2008 15:10, 15:51, 16:46 ja 17:58
6. Puhelinkeskustelun nauhoitus, 11 minuuttia 9 sekuntia

5. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Taustaa

Arvopaperilautakunta katsoo, ettei tapaukseen sovelleta rahoitusvälineiden markkinoista annettua direktiiviä 2004/39/EY, koska direktiivin mukaiset lainmuutokset ovat tulleet Suomessa voimaan vasta 1.11.2007.

Koska lunastustoimeksianto annettiin 19.10.2007, sijoituspalvelun arviointiin sovelletaan lokakuussa 2007 voimassa olleita arvopaperimarkkinalain (26.5.1989/495) säännöksiä.

Lain 4 luvun 1 §:n mukaan arvopaperien kaupassa ja sijoituspalvelun tarjoamisessa ei saa käyttää hyvän tavan vastaista menettelyä.

Lain 4 luvun 4 §:n 1 momentin arvopaperinvälittäjän on hoidettava toimeksiannot huolellisesti asiakkaan eduksi ilman aiheutonta viivytystä.

Perustelut

Omaisuu denhoitosopimuksesta

Tapauksessa asiakkaan ja pankin välillä oli täyden valtakirjan omaisuudenhoitosopimus. Asiakkaan ja pankin välisen omaisuudenhoitosopimuksen mukaan asiakkaan ja pankin väliseen suhteeseen on sovellettu pankin omaisuudenhoidon ehtoja sekä pankin omaisuudenhoitosopimusten yleisiä ehtoja. Sopimuksen tarkoitus on ollut sopia asiakkaan sijoituskohteiden hoitamisesta niin, että päätösvalta on tietyin erikseen määrätyin ehdoin ollut pankilla.

Pankin omaisuudenhoidon ehtojen mukaan pankki pyrki asiakkaan määrittelemästä riskisuhteesta riippuen sellaiseen varallisuuden arvon kehitykseen, joka on yhdenmukainen tai parempi kun asiakkaalle määritellyn vertailuindeksin kehitys. Sopimuksen mukaan asiakkaalla oli oikeus vähentää sopimuksen piiriin kuuluvan omaisuuden määrää.

Pankin omaisuudenhoidon ehtojen mukaan pankki päättää itsenäisesti sijoitustoiminnan ja muiden hoitotoimenpiteiden toteuttamisesta ottaen huomioon määritellyt sijoitustoiminnan tavoitteet ja rajoitukset. Asiakasvastuulliset salkunhoitajat tekevät sijoitustoimintaan liittyvät toimenpiteet, jotka perustuvat pankin sijoitustoimikunnan päätöksiin.

Pankin omaisuudenhoidon ehtojen mukaan pankki vastaa siitä, että se omaisuudenhoitotoimenpiteet suoritetaan kaikissa olosuhteissa huolellisesti ja ammattimaisesti, sekä on vahingon vastuussa tekemiensä toimenpiteiden suorituksesta, mutta ei niiden taloudellisesta tuloksesta.

Asiantuntijan huolellisuudesta ja todistustaakasta

Yleisesti voidaan todeta, että omaisuudenhoito on eräs keskeisimmistä asiantuntijapalveluiden muodoista. Asiantuntijan keskeisenä velvollisuutena voidaan pitää toimimista huolellisesti sovitun tavoitteen saavuttamiseksi. Asiakas ostaa omaisuudenhoito- ja asiantuntijapalveluita nimenomaan siksi, ettei hän luota omiin tietoihinsa asiassa. Tästä syystä asiantuntijapalveluihin sovelletaan käännettyä todistustaakkaa. Jos asiantuntijan suorituksessa todetaan virhe, hänen vahingonkorvausvastuutaan arvioidaan pääsääntöisesti käännettyyn todistustaakkaan perustuvan tuottamusvastuun eli ekskulpaatiovastuun nojalla. Vahingonkorvausoikeudellisessa tuottamusharkinnassa jää siis lähtökohtaisesti asiantuntijan osoitettavaksi, että hän on toiminut huolellisesti.

Kysymys asiakkaan antamasta nimenomaisesta toimeksiannosta

Tapauksessa asiakas oli antanut puhelimitse toimeksiannon lunastaa kaikki osakerahasto-osuudet kokonaisuudessaan. Kun osapuolet ovat Arvopaperilautakunnalle osoittamissaan vastineissa esittäneet toisistaan poikkeavat näkemykset pankin saaman toimeksiannon sisällön suhteen, joudutaan sitä arvioimaan asiakkaan ja pankin edustajan välisen nauhoitetun puhelinkeskustelun perusteella.

Puhelinkeskustelussa asiakkaan edustaja esitti pankille lunastustoimeksiannon, minkä jälkeen toimeksiannon toteuttamisesta keskusteltiin. Puhelinkeskustelun lopuksi pankin edustaja pyysi asiakkaan kaikkien sijoitusten lunastamista koskevaa toimeksiantoa sähköpostilla ja viestiin mainintaa siitä, että täyden valtakirjan omaisuudenhoitosopimus pidetään edelleen voimassa. Tässä pyynnössä pankin edustaja ehdottaa viestin sanamuodoksi, että asiakas määrää pankin realisoimaan kaikki sijoitukset välittömästi ja siirtämään varat asiakkaan määräämälle tilille. Arvopaperilautakunnan mukaan on otettava huomioon, että asiakkaan edustaja ja pankin edustaja puhuvat keskustelussa useammasta sijoitusten realisointiin liittyvästä asiasta. Keskustelussa puhutaan toimeksiannon antamisesta, rahastojen määrääjoista, realisoinnissa kertyvien rahojen tulouttamisesta asiakkaalle ja täyden valtakirjan omaisuudenhoitosopimuksen voimassa pitämisestä edelleen realisoinnin jälkeisenä aikana.

Asiakkaan pankille kello 10.20 lähettämässä sähköpostiviestissä vahvistettiin puhelinkeskusteluun viitaten pyyntö lunastaa asiakkaan sijoitukset ja täsmennettiin, että toimeksianto koski koko varallisuuserää.

Selonotto sähköpostiviestistä

Pankki on vedonnut siihen, että sähköpostin lähettäminen on asiakkaan vastuulla ja se saapuu perille vasta, kun vastaanottaja on avannut sen.

Sähköpostiviestin viivästyminen olisi ollut asiakkaan vastuulla, mikäli sähköposti olisi pitänyt lähettää tiettyyn määräaikaan mennessä tai sillä yksin olisi pitänyt antaa toimeksianto ilman voimassa olevaa omaisuudenhoitosopimusta. Sähköpostin lähettämisestä on säännökset muun muassa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetussa laissa (13/2003). Lain mukaan sähköpostina lähettäminen tapahtuu lähettäjän vastuulla ja määräajassa toimitettava asiakirja on lähetettävä ennen määräajan päättymistä siten, että asiakirja on vastaanottajan käytettävissä vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä. Asiakirja katsotaan tällöin saapuneeksi, kun vastaanottaja pystyy teknisesti käsittelemään asiakirjaa.

Tapauksessa asiakas on lähettänyt sähköpostiviestin pankin pyynnöstä eikä ole esitetty edes väitettä siitä, ettei viesti olisi ollut vastaanottajan käytettävissä välittömästi. Pankki on kertonut, että sen edustaja, joka oli ohjeistanut asiakasta lähettämään toimeksiannon sähköpostilla, oli sähköpostin lähettämisen ajankohtana talon ulkopuolella tapaamisessa ja pääsi lukemaan sähköpostin vasta palattuaan toimistoon kello 13.35.

Pankin maksamasta osakorvauksesta

Pankki on korvannut niiden rahastojen lunastustoimeksiannon toteuttamisen viivästyemisestä aiheutuneen vahingon, jotka sen näkemyksen mukaan olisi pitänyt ehtiä toteutettavaksi perjantain 19.10.2007 päivän arvoon, mutta jotka se myi vasta maanantaina 22.10.2007.

Suositus

Lautakunta toteaa, että omaisuudenhoitosopimuksissa tarkoituksena on avustaa asiakasta kaikissa sijoitusprosessin vaiheissa. Pankin suorituksen ydinsisältönä on tällöin pankin asiantuntemuksen tarjoaminen asiakkaalle.

Lautakunta katsoo kuitenkin, että omaisuudenhoitosopimuksille on tyypillistä, että asiakkaan tavoitteen toteutuminen riippuu asiantuntijan, tässä tapauksessa pankin, toiminnan lisäksi erilaisista ulkopuolisista seikoista kuten omaisuudenhoidossa yleisestä markkinakehityksestä. Pankki ei vastaa markkinakehityksestä johtuvasta negatiivisesta taloudellisesta tuloksesta mutta asiantuntija-asemansa puolesta sen on hoidettava tehtävänsä huolellisesti ja vapautuakseen vastuusta sen on näytettävä toimineensa huolellisesti ja asiakkaan ja pankin välillä solmitun sopimuksen mukaisesti.

Tapauksen olosuhteissa asiakkaan antamaa toimeksiantoa on arvioitava sen mukaan, että asiakas on lunastustarkoituksensa ilmoitettuaan toiminut pankin antamien ohjeiden mukaisesti. Arvopaperilautakunnan mukaan asiayhteydestä käy ilmi, että pankin on täytynyt antamansa ohjeistuksen perusteella ja asiantuntija-asemansa perusteella odottaa puheena olevaa sähköpostiviestiä lähetettäväksi välittömästi ja asiakkaan edustajan kelpoisuutta osoittava telefaksi vasta myöhemmin. On myös otettava huomioon, että pankin ja asiakkaan välisestä keskustelusta ei käy ilmi, että pankin taholta olisi tuotu asiakkaalle esille sitä, että pankin edustaja tulee olemaan poissa eikä voi asiaa hoitaa. Pankin olisi puhelimesta toimeksiannosta tieto saatuaan ja ohjeistettuaan asiakasta tullut omaisuu-

denhoitosopimuksen ja asiantuntija-asemansa perusteella varmistua siitä, että toimeksianto toteutetaan asiakkaan edun mukaisesti.

Koska pankki ei ole pystynyt osoittamaan, että sen menettely olisi asiassa ollut huolellista ja se olisi toiminut omaisuudenhoitosopimuksen mukaisesti, se on vastuussa asiakkaalle aiheutuneesta vahingosta. Näin ollen myöskään sillä seikalla, onko sähköpostiviesti tullut perille vasta, kun pankin edustaja on sen avannut, ei ole merkitystä.

Edellä esitettyjen seikkojen perusteella arvopaperilautakunta katsoo, että pankki on menetellyt omaisuudenhoitosopimuksen ja arvopaperimarkkinalain vastaisesti ja asiakas on oikeutettu korvaukseen.

Lautakunta suosittaa, että pankki hyvittää asiakkaalle 29.593,69 euroa.

* * *

3.4 APL 1951/2002, 2.9.2003

Asia

Sopimusdokumentaatio, reklamaatio, sijoituspolitiikka, vahingonkorvausvaatimus

1. Asiakkaan valitus Arvopaperilautakunnalle

Asiakas on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 9.11.2002 päivätyn valituksen ja antanut lisäksi 20.2.2003 päivätyn lausuman.

Asiakas on vaatinut, että pankin tulee korvata asiakkaalle 68.168 euroa, jotka ovat syntyneet pankin sopimuksenvastaisesta toiminnasta.

Asiakas on vaatimuksensa perusteeksi esittänyt muun muassa seuraavaa.

Asiakas on pyytänyt Arvopaperilautakuntaa selvittämään, onko hänen omaisuutensa arvon aleneminen aiheutunut pankin täyden valtakirjan omaisuudenhoitosopimuksen sopimuksen vastaisesta sijoituspolitiikasta ja -toiminnasta.

Asiakas solmi omaisuudenhoitoa koskevan sopimuksen pankin kanssa 23.3.2000. Omaisuudenhoitosopimuksen tavoitteena on ollut muun muassa, että pääomia pyritäisiin lisäämään pitkällä sijoitusaikajaksolla keskimäärin 8–11 prosenttia vuodessa, varallisuudenhoidon kokonaistuoton osalta pääpaino tulisi olla koroissa, osingoissa sekä pitkäaikaisessa arvonnousussa, sijoituspolitiikan tulisi olla matalariskistä ja arvonsa säilyttävää. Asiakkaan varallisuus omaisuudenhoitosopimussuhdetta aloitettaessa oli 899.414,60 euroa.

Asiakas toteaa, ettei pankin harjoittama sijoitustoiminta ollut sovitun sijoituspolitiikan mukaista. Pankki myi sopimuksen kymmenen kuukauden voimassaoloaikana pois asiakkaan vakaat perusosakkeet ja lisäsi salkun riskiä it-osakkeilla. Lisäksi pankki kävi osakkeilla tarpeettoman paljon kauppaa, jossa yksittäiset osakekaupat olivat suuria asiakkaan varallisuuteen nähden, ja joista asiakkaalle koitui huomattavat kulut. Reklamoituaan tilanteesta pankki palautti vuoden 2000 omaisuu-

denhoitopalkkiot 7.500 markkaa. Asiakas katsoo pankin indikoineen hänelle omaisuudenhoitajan syyllistyneen liikaan itsenäiseen ajatteluun ilman, että omaisuudenhoitaja olisi noudattanut pankin mallisalkkupolitiikkaa. Asiakas katsoo, että pankin takaisin maksamat palkkiot osoittavat, ettei pankki itsekään ollut varma siitä, oliko asiassa toimittu sopimuksen mukaisesti. Asiakas toteaa, että sopimusta laadittaessa oli käytetty runsaasti aikaa riskitason määrittämiseen, jolloin asiakas oli useaan otteeseen korostanut salkunhoidon matalariskisyyttä ja omaisuuden arvonsäilyttämisen merkitystä. Asiakas toteaa, että hänet tunnettiin pankissa pitkältä ajan jaksolta ja pankki tiesi, miten asiakas suhtautuu riskinottoon. Asiakas katsoo, että pankin toiminta on täysin ristiriitaista sille, mitä asioista oli sovittu sopimusta laadittaessa. Asiakas oli rajannut omaisuudenhoitosopimuksen valtuuksia siten, ettei Keskon osakkeita saanut myydä ja Nokian osakkeista piti säilyttää vähintään 1.600 kappaletta.

Asiakas on kertonut harjoittaneensa osakesijoittamista vuosia. Sopimusta laadittaessa asiakkaan näkemys oli, että kun varallisuudesta on 50 prosenttia osakkeissa, pankin sopimuksessa antamista vaihtoehtoista vain kaksi viimeistä vaihtoehtoa olivat mahdollisia. Näistä vaihtoehtoista asiakas oli valinnut pieniriskisimmän. Asiakas toteaa pankin irrottaneen lauseita sopimuskokonaisuudesta, jolloin tilanne saada näyttämään asiakkaan kannalta huonolta. Asiakas toteaa, että 8–11 prosentin tuototavoitteella asiakas on tavoitellut vain normaalia osakemarkkinoiden tuottoa, jollaista oli korostettu myös pankin sijoitusilloissa hajautetun osakesalkun keskimääräisenä tuottona. Asiakas toteaa, että omaisuudenhoitajan salkkuun valitsemat osakkeet kohdistuivat kaikki yhtiöihin, joiden riski on erittäin korkea. Tämäkin osoittaa, ettei sopimusta ole noudatettu.

Yli 7 vuoden sijoitus aika ei asiakkaan näkemyksen mukaan saa vaikuttaa riskitasoon. Lisäksi asiakas oli korostanut sitä, ettei salkun riskitasoa saa kasvattaa, vaan arvo tulee säilyttää. Asiakasta ei kiinnostanut omaisuuden lisääminen, vaan ainoastaan sen säilyttäminen. Asiakas huomauttaa, että salkun hoidossa ei ole noudatettu minkäänlaista toimialahajautusta, vaan kysymys on puhtaasta teknologiasalkusta.

Sopimuksen aikaisesta kaupankäynnistä asiakas toteaa, että sopimusaika oli 218 pankkipäivää. Osakekauppoja salkussa tehtiin 167 kappaletta. Asiakas katsoo kaupankäynnin nopeudesta johtuen, ettei salkku voinut noudattaa pankin mallisalkkua, vaan on perustunut puhtaasti omaisuudenhoitajan tekemiin osakevalintoihin.

Asiakkaan näkemys tilanteesta on, ettei siihen sovi lainkaan vertailu HEX-yleisindeksiin, koska sen määrää Nokian kurssi. Myös HEX-portfolioindeksissä teknologiyhtiöillä oli suuri painoarvo. Asiakas korostaa, että sopimuksen lähtökohtana oli myydä Nokiasta puolet pois ja säilyttää loput, mikä tarkoittaa, että asiakkaan tavoitteena oli omaisuudenhoitosopimuksen tekemisen yhteydessä pienentää salkun teknologiariskiä, eikä kasvattaa sitä. Asiakas katsoo, että hänen tapauksessaan omaisuudenhoitaja ei ole toiminut sopimusehtojen kohdan 12 mukaan ammattitaitoisesti kaikissa olosuhteissa.

2. Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Pankki on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 3.1.2003 päivätyn vastauksen ja antanut lisäksi 24.4.2003 päivätyn lausuman asiassa.

Pankki on vaatinut, että asiakkaan valitus tulee hylätä perusteettomana.

Pankki on vaatimuksensa perusteeksi esittänyt muun muassa seuraavaa.

Pankki toteaa asiakassopimuksen kohdassa 5 sovittun, että omaisuutta sijoitetaan asiakkaan kanssa sovittun sijoitusstrategian mukaisesti siinä tarkemmin määriteltyihin sijoituskohteisiin. Sopimuksen mukaan pankilla on ollut oikeus tehdä kaikki sijoituspäätökset parhaaksi katsomallaan tavalla ja itsenäisesti neuvottelematta asiasta etukäteen asiakkaan kanssa. Pankin tekemien sijoituspäätösten on tullut noudattaa asiakkaan kanssa sovittua sijoitusstrategiaa. Sopimuksessa mainitaan erityisesti asiakkaan olevan tietoinen siitä, että sijoitukset arvopapereihin sisältävät riskejä ja että tähän sopimukseen perustuvat sijoitukset voivat tuottaa voittoa tai tappioita. Sopimuksen kohdassa 11 on todettu, että vastuu sopimuksen mukaisen omaisuudenhoidon taloudellisesta tuloksesta on yksin asiakkaalla. Edelleen sopimuksen kohdassa 12 todetaan pankin vastaavan siitä, että hoitotoimenpiteet suoritetaan kaikissa tilanteissa ammattitaitoisesti ja huolellisesti mutta, että pankki ei vastaa sopimuksen taloudellisesta tuloksesta.

Pankki toteaa asiakkaan valinneen sijoitusstrategiakseen omaisuuden lisäämisen pitkällä ajanjaksolla keskimäärin 8–11 prosenttia vuodessa ottamalla riskiä. Tavoitteena on ollut pienentää myös asiakkaan salkun Nokia-omistusta, jota oli mahdollista vähentää alkuperäisestä määrästä puoleen. Sovittun sijoitusstrategian mukaisesti omaisuudenhoitajalla on ollut mahdollisuus sijoittaa varoja kaikkiin muihin sijoituskohteisiin lukuun ottamatta johdannaisia. Rajoituksena on ollut ainoastaan, ettei Keskon osakkeita tule myydä eikä Nokian osakkeista 1.600 kappaletta.

Pankki kiistää, ettei asiakkaan omaisuutta ole hoidettu sopimuksen mukaisesti. Pankki katsoo, että asiakkaan valitsema sijoitusajanjakso, yli 7 vuotta, vaikuttaa luonnollisesti riskinoton tasoon. Sopimusta laadittaessa ei sovittu hoidettavana olevan omaisuuden salkun arvon vertaamisesta alkuperäiseen salkkuun tai mihinkään tiettyyn indeksiin. Asiakkaan salkun arvon kehitystä ei pankin mukaan voida pitää huonona ottaen huomioon arvopaperimarkkinoiden yleinen kehitys tänä aikana. Hex-yleisindeksi oli 23.3.2000 17.006,17 ja 1.2.2001 10.696,51 elin indeksi oli sopimuksenhoidon aikana laskenut 37,1 prosenttia. Hex-portfoliota kokevat luvut tuona samana aikana olivat 5.297,39 ja 3.594,04 eli laskua oli tapahtunut 32,15 prosenttia. Nokian osakkeen hinta tuona kyseisenä aikana oli laskenut 35,56 prosenttia. Suuresta yksittäisesti 100.000 euron rahastosijoituksesta pankki toteaa, että tuossa yhteydessä ostettiin todellisuudessa monia osakkeita, joita sijoitusrahaston sijoituksissa tuolloin oli eli salkkua hajautettiin sovittun mukaisesti.

Pankki myöntää asiakkaan antaneen palautetta omaisuudenhoidosta säännöllisesti sopimuksen voimassaoloaikana. Kuitenkin nimenomaan asiakkaan kiireistä johtuen, pankki ei saanut sovittua asiakkaalle tapaamisaikaa, jossa olisi käyty varainhoidon tilanne läpi. Se siirtyi vuoden 2001 puolelle, jota ei enää tullut, vaan asiakas irtisanoi sopimuksen 2.2.2001 ja ehdotti, että palkkioiksi tulisi sopia 0 markkaa. Kuitenkin edelleen 5.2.2001 asiakas lähetti sähköpostiviestin, jossa ehdotti tapaamista pankin kanssa. Viestissä asiakas toteaa, ettei hän väitä, että asiassa olisi toimittu sopimuksen vastaisesti ja oli ehdottanut neuvottelua vahingonkorvauksesta, johon pankilla ei olisi laillista, mutta moraalinen vastuu. Pankki oli käynyt asiakkaan kanssa neuvottelun 22.2.2001, jolloin asiakkaan ehdotuksen mukaisesti sovittiin, ettei palkkioita peritä. Pankki päätyi palauttamaan palkkiot, koska toivoi asiakassuhteen jatkuvan.

Pankki toteaa, että asiakkaan vahingonkorvausvaatimus on perusteeton. Pankki toteaa taloudellisen riskin olevan asiakkaalla. Siinäkin tapauksessa, että katsottaisiin pankin toimineen sopimuksenvastaisesti, voitaisiin pankki velvoittaa vahingonkorvauksin saattamaan asiakas samaan asemaan, jossa hän olisi, ellei hänen väittämänsä sopimusrikkomusta olisi tapahtunut. Pankki katsoo, että salkun, jossa osa omistuksista oli lukittu, tuottokehitys kyseisen 10 kuukauden ajanjakson osalta on lähellä indeksin muutosta, vaikkei vertaamisesta olekaan sovittu. Verotuksen vuoksi vuoden 2000 loppupuolella realisoitiin ostettuihin osakkeisiin silloin kertyneitä tappioita. Jälkikäteen arvioiden alkupe-
räinen salkku ei olisi laskenut yhtä paljon.

Vahingonkorvausvaatimusta ei kuitenkaan voi perustaa jälkiviisaudelle. Huomioon on otettava, ettei lyhyt hoitoajanjakso tee oikeutta vertailulle, jos suunniteltu sijoitusperiodi on yli 7 vuotta, ei johtopäätöksiä salkun hoidolle asetettujen tavoitteiden toteutumisen suhteen voida tehdä sopimuksen oltua voimassa 10 kuukautta eivätkä sijoituspolitiikassa asetetut tavoitteet ole takuutuottoja.

Pankki huomauttaa asiakkaan olleen kokenut sijoittaja, joka on valinnut itse sijoitusstrategiansa ja antanut sopimuksella omaisuutensa hoidettavaksi pankille. Pankki vastaa siitä, että omaisuudenhoitotoimenpiteet suoritetaan ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Pankki katsoo, ettei asiakkaan vaatimus ole asianmukainen siltä osin, että asiakas tulisi saattaa samaan asemaan, jossa asiakas olisi, jollei hän olisi sopimusta tehnyt. Pankin käsitys on, ettei sijoittamista vuonna 2000 teknologiaosakkeisiin voida niissä olosuhteissa katsoa vain sopimuksen vastaiseksi ja ammattitaidottomaksi toiminnaksi. Teknologiaosakkeiden kurssin uskottiin saavuttaneen aallonpohjan syksyllä 2000 ja monet asiantuntijat arvioivat niistä löytyvän hyviä sijoituskohteita teknologiaosakkeiden yliarvostuksen purkauduttua. Keväällä ja syksyllä vuonna 2000 uskottiin yleisesti teknologiaosakkeiden arvonnousuun ja osakkeiden ylivertauuteen sijoitusvaihtoehtona sekä aktiiviseen sijoittamiseen muutoinkin. Asiakas teki omaisuudenhoitosopimuksen ja valitsi suhteellisen pitkän sijoitusperiodin. Asiakas kuitenkin irtisanoi sopimuksen jo 10 kuukauden kulutta sopimuksen tekemisestä. Vahingonkorvausvaatimusta ei näissä olosuhteissa voida perustaa siihen, että salkkua olisi hoidettu huolimattomasti ja ammattitaidottomasti, vaikka sen arvo oli muutaman kuukauden aikana alentunut sopimuksen tekohetkestä.

3. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Asiakas on pyytänyt Arvopaperilautakuntaa selvittämään, onko hänen omaisuutensa arvon alentuminen aiheutunut pankin varomattomasta ja sopimuksenvastaisesta sijoitustoiminnasta.

Asiakas on vaatinut, että pankin tulee korvata asiakkaalle 68.168 euroa, jotka ovat syntyneet pankin sopimuksenvastaisesta toiminnasta.

Pankki on vaatinut, että asiakkaan valitus tulee hylätä perusteettomana.

Asiakas allekirjoitti täyden valtakirjan omaisuudenhoitosopimuksen 23.3.2000. Kyseisissä sopimuksissa sovittiin omaisuudenhoidon tuottotavoitteista, sijoituskohteista ja niiden rajoituksista sekä sijoituspolitiikasta ja sen riskitasoista.

Arvopaperimarkkinalain ja sen nojalla annettujen ohjeiden ja määräysten mukaan omaisuudenhoitajan on ennen omaisuudenhoidon aloittamista pyydettävä asiakkaalta riittävät tiedot tämän taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta ja sijoituspalvelua koskevista tavoitteista voidakseen palvella asiakasta hänen etujensa mukaisesti. Näiden tietojen perusteella omaisuudenhoitaja varmistuu siitä, että asiakkaan taloudellinen vastuunkantokyky ja sijoituskokemus ovat riittäviä asiakkaan kaavailemiin tai tälle suositeltaviin sijoitustoimiin.

Asiakas teki pankin kanssa omaisuudenhoitosopimuksen pankin sitä tarjottua keväällä 2000. Arvopaperilautakunta katsoo, ettei pankki ole laiminlyönyt asiakkaalle annettavaa tiedonanto- ja selontoveltvollisuuttaan, koska asiakkaan omaisuudenhoitosopimus on laadittu kirjallisesti, ja asiakas on sen omakätisesti allekirjoittanut.

Asiakkaan varallisuus koostui sen siirtyessä pankille maaliskuussa 2000 Stora Enso Oyj:n 3.000 osakkeesta, Huhtamäki Oyj:n 500 osakkeesta, Kemira Oyj:n 1.900 osakkeesta, Kesko Oyj:n B:n

4.600 osakkeesta, Lassila & Tikanoja Oyj:n 600 osakkeesta, Nokia Oyj:n 3.200 osakkeesta, UPM Kymmene Oyj:n 1.800 osakkeesta, Metso Oyj:n 1.089 osakkeesta, Orion-yhtymä Oyj:n 700 osakkeesta sekä Nordic Baltic Holding 2.244 osakkeesta (FRD). Salkun arvo oli 29.2.2000 899.414,60 euroa lisättynä asiakkaan lisäsijoituksilla yhteensä 968.281,60 euroa ja sopimuksen päättyessä 627.166,20 euroa.

Sopimuksen päättyessä varallisuus koostui Uponor Oyj:n 900 osakkeesta, Comptel Oyj:n 4.500 osakkeesta, F-Secure Oyj:n 5.000 osakkeesta, Jot Automation Oyj:n 4.000 osakkeesta, Kesko Oyj:n 4.600 osakkeesta, Menire Oyj:n 5.800 osakkeesta, Nokia Oyj:n 6.400 osakkeesta, Sonera Oyj:n 1.650 osakkeesta, Metso Oyj:n 1.500 osakkeesta, Novo Group Oyj:n 5.000 osakkeesta, PMJ Automec Oyj:n 500 osakkeesta, Nordea 2.244 osakkeesta (FDR), Fleming European rahaston 1.021,00 osuudesta, valtion 11.250 obligaatiosta sekä Deutsche Telekom bonus 2000 annin 100 osakkeesta. Arvonmuutos sopimuksen voimassaoloaikana -341.115,40 euroa.

Arvopaperilautakunta toteaa, että asiakas on sijoituskohteiksi valinnut kaikki sijoitustuotteet lukuun ottamatta johdannaisten käyttömahdollisuutta sekä Keskon ja Nokia osakkeisiin tekemiä rajoituksia. Asiakas on antanut pankille sopimuksen perusteella suhteellisen laajat toimintavaltuudet. Omaisuushoitosopimuksessa on sijoitustoiminnan tuoton tavoite asetettu pääpainoltaan korkoihin, osinkoihin ja pitkäaikaiseen arvonnousuun. Asiakkaan kanssa sovittu sijoitusajanjakso yli 7 vuotta ja tuottotavoite 8–11 prosenttia kuvasta mahdollisuuksia ottaa tietynasteista riskiä omaisuudenhoidossa.

Lautakunta katsoo, että asiakkaan on tullut ymmärtää tavoitellun korkeahkon tuottotason edellyttävän myös vastaavaa riskitasoa. Tähän nähden harjoitetun sijoituspolitiikan ei voida katsoa poikkeavan siitä, mitä huolelliselta omaisuudenhoitajalta on edellytetty, vaikka sijoituksissa onkin voitu havaita melko voimakasta teknologiapainotteisuutta. Teknologiasijoitusten osalta riskiä on vähentänyt se, että kaikkein pienimmät teknologiayritykset on jätetty pois sijoituskohteina.

Lautakunta katsoo, että asiakkaan edun suojaaminen voi sinänsä edellyttää omaisuuden hoitajalta tiivistä kaupankäyntiä. Kaupankäynnin aktiivisuus voi korostua erityisesti sellaisessa vaiheessa, jolloin markkinat ovat muuttuvassa tilanteessa. Sopimuksen tarkoittamalla omaisuudella harjoitettu kaupankäynti on kuitenkin ollut poikkeuksellisen vilkasta. Ajanjaksolla 23.3.2000–1.2.2001 on toteutettu 167 osakekauppaa. Lautakunta katsoo, ettei tällainen poikkeuksellisen runsas kaupankäynti ole käsillä olevassa tapauksessa parhaalla tavalla vastannut asiakkaan etua, kun huomioon otetaan tästä asiakkaalle koituneet kulut.

Edellä mainituilla perusteilla lautakunta suosittaa, että pankki korvaa asiakkaalle perusteettomina kuluina kohtuulliseksi harkitut 3.000 euroa.

4 Oheispalvelut

4.1 APL 718/2002, 27.11.2002

Asia

Arvopaperikaupankäynti, sijoitusanalyysit, sijoituspäätös, vahingonkorvausvaatimus

1. Asiakkaan valitus Arvopaperilautakunnalle

Asiakas on pyytänyt Arvopaperilautakuntaa tutkimaan, ovatko pankkiiriliikkeen analyytikot ja meklarit toimineet asiakkaan sijoitusasioissa siten, että pankkiiriliike voisi joutua asiassa korvausvastuuseen.

Asiakas aloitti arvopaperisäästämisen syksyllä 1998. Sitä aikaisemmin hän teki vain pieniä, enimmäkseen lyhytaikaisia arvopaperisijoituksia. Alku oli vähäistä aina vuoden 2000 alkuun, jolloin hänen panokset nousivat n. 110.000 euroa. Asiakas lisäsi kevään 2000 aikana panosta vielä n. 85.000 eurolla, josta 50.000 euroa pankki antoi tililuottona.

Asiakas tuli vuoden 2000 helmikuussa pidetyn asiakastilaisuuden jälkeen pankkiiriliikkeen kanssa samaan konserniin kuuluvan pankin asiakkaaksi. Pankin toimihenkilön avulla asiakkaalle valittiin meklari pankkiiriliikkeestä. Asiakas otti omaan meklariinsa yhteyttä aina tarvittaessa. Meklari antoi sijoitussuosituksia hyvin reippaasti. Asiakas piti siitä, vaikkakin ihmetteli, kuinka meklari uskalsi antaa niin reilusti ostosuosituksia. Asiakas arveli syyn johtuvan siitä, että koska pankki oli erikoistunut sijoittamiseen.

Asiakas antaa muutaman esimerkin. Vuoden 2000 alussa pankkiiriliikkeen eräs kesto-suosikki oli TJ Group Oyj:n osake, jota asiakas osti 17.2.2000 meklarin suosituksesta 1 000 kpl á 16,40 euroa. Pankkiiriliikkeen kuukausikatsauksen mukaan osakkeen tavoitehintaa oli 38,00 euroa, joten asiakas ajattelin saavan hyvin voittoa. Osakkeen kurssi kuitenkin laski ja kun se 6.3.2000 oli vain 15,00 euroa, soitti asiakas meklarille, joka arveli notkahduksen olevan tilapäinen ja suositteli lisäämään osaketta, kun niitä saisi näin edullisesti. Asiakas osti 500 TJ Group Oyj:n osaketta lisää.

Kun kyseisen osakkeen arvo putosi 10,00 euroon, asiakas soitti jälleen meklarilleen, joka ei pitänyt asiaa huolestuttavana. Meklari suositteli edelleenkin vain lisäämään osaketta, koska sitä saisi todellakin edulliseen hintaan. Asiakas ei kuitenkaan ostanut osakkeita lisää, vaan jäi odottamaan kurssin nousua. Vielä joulukuussa 2000 meklari arveli TJ Group Oyj:n osakkeen hinnan 1,25 euronä olevan erittäin edullinen, koska pelkästään yhtiön rahoitusomaisuus olisi 0,40 euroa/osake. Asiakas myi TJ Group Oyj:n osakkeet 16.1.2001 1,10 eurolla. Tänäpä TJ Group Oyj:n osakkeen arvo on n. 0,28 euroa eli alle meklarin mainitseman rahoitusomaisuuden arvon. TJ Group Oyj sijoituskohteena aiheutti asiakkaalle tappiota 22.310 euroa.

Vuoden 2000 helmikuussa F-Secure Oyj:n osakkeen hinta oli noin 90 euroa ja tavoitehintaa oli asetettu 120 euroon. Yhtiön pörssi-arvo oli 13 mrd. euroa. Kun asiakas ihmetteli yhtiön pörssi-arvon suuruutta, totesi meklari, että yhtiön odotusarvo on niin suuri. Siitäkin huolimatta, että yhtiö tuotti tappiota. Myös F-Secure aiheutti asiakkaalle tappiota. Samoin Sonera, josta asiakas antoi kesto-suosituksen ostaa, kun kurssi on alle 90,00 euronä ja myydä n. 95,00 eurolla. Pankkiiriliikkeen markkinakatsauksessa Soneran tavoitehintaa oli tällöin 115 euroa.

Markkinakatsausten osalta asiakas toteaa, että pankkiiriliike julkaisee 1–2 kuukauden välein markkinakatsauksia, joissa pankkiiriliike antaa arvopapereille ns. tavoitehinnat. Pankkiiriliikkeen pää-analyytikko sanoi helmikuun 2001 asiakastilaisuudessa, että tavoitehinnan oletetaan toteutuvan 6–12 kk kuluessa.

Asiakas teki selvityksen eräiden hänen salkussaan olleiden osakkeiden tavoitehintojen toteutumisista (liite nro 1). Siinä seurattiin markkinakatsauksia kolmen kuu-kauden välein niin, että ensimmäisenä oli joulutammikuun 2000–2001 markkinakatsaus, sitten maaliskuuhuhtikuun 2001, kesäheinäkuun 2001 ja elokuusyyskuun 2001 markkinakatsaukset. Asiakkaan mukaan selvitys paljasti sen, että analyytikkojen arviot menivät täysin päläelleen, jopa syyskuun 2001 markkinakatsauksissa oli isoja epätarkkuuksia. Nämä analyysit tarkoitettiin kuitenkin tukemaan meklareiden ja sijoittajien sijoituspäätöksiä. On luonnollista, että kun analyysit epäonnistuvat, niiden pohjalta tehdyt sijoituksetkin epäonnistuvat — kuten asiakkaalle kävi.

Kun asiakas mainitsi asiasta pankin konttorin toimi-henkilölle, sanoi hän asiakkaalle, että oma vika, kun uskoit niihin! Meklari taas oli kysynyt asiakkaalta, että olisiko asiakas itse osannut ennustaa paremmin? Asiakas vastasi, ettei tietenkään olisi, mistä syystä hän olikin joutunut turvautumaan pankkiiriliikkeen asiantuntevalla äänellä annettuihin sijoitussuosituksiin.

Yhteenvedona asiakas toteaa, että pankkiiriliikkeen analyytikoiden väärät, vastuuttomat neuvot aiheuttivat asiakkaalle suuren vahingon, jonka merkittävin syy on analyytikoiden täydelliset arviovirheet osakkeiden kurssien muutoksista, joiden perusteella sijoittajat tekivät virheellisiä sijoituspäätöksiä ja pankkiiriliikkeen meklarit antoivat heille virheellisiä suosituksia.

Asiakas luopui käsittelyn aikana kaikista pankkiiriliikkeen välitystoimintaan kohdistuneista vaatimuksista kuunneltuaan kaupankäyntiinsä liittyvät äänitteet, mutta uudisti vaatimukset koskien pankkiiriliikkeen analyysitoimintaa.

2. Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Asiakas on pyytänyt arvopaperilautakuntaa selvittämään, ovatko pankkiiriliikkeen analyytikot ja meklarit toimineet oikein hänen sijoitusasiassaan. Pankkiiriliike korostaa, ettei se tarjoa omaisuudenhoitopalvelua eikä se myöskään hoida asiakkaan arvopaperisijoituksia muutoin kuin toteuttamalla asiakkaan antamat arvopapereiden osto- ja myyntitoimeksiannot.

Pankkiiriliike toteaa, että sen tuottama sijoitustutkimus on tarkoitettu asiakkaan avuksi sijoituspäätöksiä tehtäessä. Tutkimukset eivät kuitenkaan sisällä kehotuksia tiettyjen osakkeiden ostamiseksi tai myymiseksi. Samoin meklarit eivät anna suosituksia osakkeiden ostamiseksi tai myymiseksi, vaan välittävät asiakkaalle tietoa arvopaperimarkkinoista. Asiakas on yksin vastuussa toimintansa ja sijoituspäätöstensä taloudellisista seurauksista.

Pankkiiriliike korostaa, että tapauksessa meklarit eivät ole antaneet asiakkaalle osakekohtaisia suosituksia. Meklarit ovat kertoneet asiakkaalle osakekauppoihin liittyvistä riskeistä, mutta eivät ole kieltäytyneet toteuttamasta asiakkaan antamaa toimeksiantoa.

Pankkiiriliike huomauttaa, että asiakas on käynyt myös ns. päivän sisäistä kauppaa, jossa asiakkaan on katettava positionsa saman päivän sisällä. Päivän sisäisessä kaupassa asiakkaalla on näkemys siitä, mihin suuntaan osakekurssit kehittyvät. Koska kuitenkin mitään ehdottoman varmaa tietoa osakekurssien kehityksestä ei ole, on tappio osakekauppojen johdosta aina mahdollinen.

Edellä mainituilla perusteilla pankkiiriliike katsoo, ettei se ole vastuussa asiakkaalle hänen sijoituspäätöstensä johdosta aiheutuneista tappiosta.

3. Asiakkaan lisävastine pankkiiriliikkeen vastineeseen

Lisävastineena pankkiiriliikkeen antamaan vastineeseen asiakas toteaa seuraavaa:

- pääsääntöisesti osakekaupat on tehty pankkiiriliikkeen vastineessa esittämällä tavalla, kuitenkin niin, että asiakas keskusteli hyvinkin tiiviisti meklareiden kanssa ja teki päätökset meklarin suosituksia noudattaen;

- meklarin päätökset taas perustuvat pankkiiriliikkeen analyttikoiden antamiin suosituksiin, jotka asiakas on käsittänyt tarkoittavan mm. kuukausikatsauksissa heidän varmaa näkemystään, miten osakkeiden arvot kehittyvät ja korostanut, ettei hänellä asiakkaan ole ollut sen parempaa auktoriteettia käytettävissä asiassa; sekä

- päiväkaupat asiakas korostaa tehneen meklarin kanssa yhteisymmärryksessä ja asiakas on kantanut niistä yksinään vastuun.

Asiakas korostaa, että hänen mielestään pankkiiriliike on vastuussa edellä kerrotuissa tapauksissa, koska kuukausikatsauksissa esitetyt osakkeiden varmat tavoitehinnat antavat sellaisen kuvan, että asiantuntijat ovat laskelmissaan päätyneet lukuihin ja ne suurella todennäköisyydellä toteutuvat - ainakin lähes.

4. Pankkiiriliikkeen lisävastine asiakkaan lisävastineeseen

Asiakkaan lisävastineen osalta pankkiiriliike toteaa, että he toimivat arvopaperivälittäjinä ainoastaan välittäjän roolissa asiakkaan arvopaperikaupoissa. Tämän lisäksi he tarjoavat asiakkaalle välineitä helpottamaan sijoituspäätösten tekemistä, mutta asiakas itse on yksin vastuussa tekemistään sijoituspäätöksistään. Pankkiiriliike ei osallistu asiakkaan arvopaperikaupoilla tekemiin voittoihin, mutta ei myöskään tappioihin. Pankkiiriliike katsoo, että asiakkaan vaatimus arvopaperikauppojen johdosta aiheutuneiden tappioiden korvaamisesta on perusteeton.

5. Asiakkaan lisävastine pankkiiriliikkeen lisävastineeseen

Asiakas toteaa, että pankkiiriliikkeen asiakkaiden suurin ongelma on ollut pankkiiriliikkeen analyttikoiden erittäin rohkeat markkina- ja aamukatsaukset, joiden nojalla asiakkaat ovat tehneet sijoituspäätöksiään ja meklarit antaneet sijoitussuosituksiaan asiakkailleen.

Asiakkaan näkemys on, että koska analyttikoiden arviot tulevasta markkinakehityksestä ovat olleet aivan kohtuuttoman virheellisiä (vertailuliite) ja koska ne on annettu monisanaisesti perustelun eli siis ammattitaitoa uhkuen sekä lisäksi hyvällä painopaperilla, ei asiakas ole osannut epäillä heidän ammattitaitoaan. Myöskään pankkiiriliike ei epäile sitä vielääkään, kuten sen asiassa antamat lausunnot osoittavat.

Asiakas huomauttaa, että pankkiiriliikkeen imago on rakennettu sijoitustoimintaan erikoistuneeksi yritykseksi ja sitä on tukenut myös konserniin kuuluvan pankin pääjohtajan menestys sijoitustoiminnassa. Nämä yhdessä hyvälaatuisten ja monisanaisen markkinakatsauksien kanssa loivat uskoa siihen, että pankkiiriliikkeessä osataan sijoitustoiminta ja pankin sijoitussuosituksiin uskalsi luottaa.

Asiakas korostaa, että varsinkin asiakkuutensa alkuvaiheessa eli vuonna 2000 pankkiiriliikkeen sijoitussuositukset tulivat reippaasti ja ehdottoman varmasti. Tästä esimerkkinä on asiakas selvityspyynnössään kertonut TJ Group Oyj:n tapauksen.

Asiakas toteaa, että mikäli hän ei olisi saanut näin vakuuttavasti esitettyjä ennusteita, olisi hän toiminut paljon varovaisemmin ja hänen vahinko olisi jäänyt huomattavasti pienemmäksi.

Vahingonkorvausvaatimuksena asiakas esittää pankkiiriliikkeen antamien sijoitusohjeiden noudattamisesta aiheutuneiden 110.000 euron vahingon siten, että vahinko puolitettaisiin, niin että pankkiiriliike suorittaisi vahingonkorvauksena 55.000 euroa.

Vahingonkorvauksen perusteluna asiakas toteaa, että:

- pankkiiriliike on markkinoinut itseään sijoittamiseen erikoistuneena yhtiönä ja antanut ymmärtää, että heillä on sijoitusajan ammattitaitoa. Tätä ammattitaitoa pankkiiriliike on korostanut jokaisessa vastineessaankin;
- pankkiiriliike on toimittanut asiakkailleen markkinakatsauksia, joissa se on antanut kullekin osakkeelle tavoitehinnat;
- pankkiiriliikkeen pääanalyytikko vastasi asiakastilaisuudessa 2001, että edellä mainittu tavoite toteutuu 6–12 kuukauden kuluessa;
- pankkiiriliikkeen arvioit markkinoiden kehittymisestä ovat menneet täysin pääläelleen, sillä se ennusti kurssien nousua, mutta todellisuudessa ne laskivat. Esim. pankkiiriliikkeen VIII–IX/2001 markkinakatsauksessa se ennusti Nokian kurssin nousevan 51 prosenttiyksikköä, mutta se laskikin 35 prosenttiyksikköä, Comptelin ennustettiin nousevan 78,6 prosenttiyksikköä, mutta se laskikin 85 prosenttiyksikköä, Elqotec nousi 96,7 prosenttiyksikköä, mutta se nousi vain 25 prosenttiyksikköä, Aldatan ennustettiin nousevan 60 prosenttiyksikköä, mutta se laskikin 75 prosenttiyksikköä;
- Vuonna 2000 ennusteet olivat vieläkin enemmän virheellisiä. Vuonna 2000 pankkiiriliike ennusti esim. F-Securen osakkeen nousevan 90 eurosta 120 euroon, vaikka tappiollisesti toimivan yhtiön pörssiarvo oli jo 90 euron osakehinnalla 500 vuoden liikevaihdon arvoinen;
- asiakas on tehnyt pörssikaupoistaan yli 90 prosenttia pankkiiriliikkeen meklareiden avustamana ja meklarit luonnollisesti seuraavat analyytikoiden sijoitusohjeita. Näin ollen ohjeiden oikeellisuus on hyvin ratkaisevassa osassa; sekä
- koska pankkiiriliike on markkinoinut itseään sijoittaja-ammattilaisena ja antanut rohkeita sijoitusneuvoja ja niiden noudattaminen on aiheuttanut asiakkaalle huomattavan kulun, on varsin kohtuullista, että myös pankkiiriliike osallistuu vastuun kantamiseen. Mainittakoon vielä, että pankkiiriliike on saanut huomattavat tulot väärin neuvomiensa osto- ja myyntitoimeksiantojen välityksestä.

6. Pankkiiriliikkeen lisävastine asiakkaan lisävastineeseen

Asiakas on arvopaperilautakunnalle lähettämässään selvityspyynnössään esittänyt, että pankkiiriliikkeen analyytikoiden arviot osakkeiden kurssien muutoksista, joiden perusteella hän on tehnyt sijoituspäätöksiä, ovat aiheuttaneet hänelle vahinkoa. Asiakas kertoo osakesijoitustensa tuottaneen hänelle tappiota.

Pankkiiriliike uudistaa sen, mitä ovat aiemmissa vastineissa todenneet, että asiakas on itse vastuussa sijoituspäätöksistään myös siinä tapauksessa, että hän käyttää sijoitustutkimuksiamme apuna sijoituspäätöstensä tekemisessä.

Asiakas on seurannut pankkiiriliikkeen markkinakatsauksia ja niiden sisältämien osakekohtaisten ennusteiden toteutumista. Sijoitustutkimuksissa esitettyjä osakekohtaisia ennusteita tarkastellaan pankkiiriliikkeessä jatkuvasti uuden saatavan informaation, kuten tulostietojen, osakeantien ja toteutuneiden pörssikurssien valossa ja ennusteita voidaan muuttaa saadun uuden informaation perusteella.

Sijoitustutkimuksissa esitetyt tiedot perustuvat luotettavina pidettyihin lähteisiin ja analyttikon parhaaseen arvioon sijoitustutkimusta laadittaessa. Kuitenkaan sijoitustutkimukset eivät voi sisältää muuta kuin arvioita osakekurssien kehityksestä tulevaisuudessa, sillä yhtiöiden arvostukseen vaikuttaa voimakkaasti esimerkiksi yleinen markkinatilanne, sijoittajien muuttunut suhtautuminen riskiin ja tietyn toimialan dramaattisesti muuttunut kysyntätilanne.

Edellä mainitun ja aikaisemmissa vastineissa esittämän perusteella pankkiiriliike katsoo, etteivät yhtiön sijoitustutkimukset ole sisältäneet virheellistä tietoa. Pankkiiriliike toteaa, etteivät he ole vastuussa asiakkaan sijoituspäätöksistä, eivätkä asiakkaalle niiden johdosta aiheutuneesta tappiosta.

Pankkiiriliike kiistää asiakkaan vahingonkorvausvaatimuksen 55.000 euroa perusteiltaan sekä määrältään. Kiistämisen perusteeksi yhtiö viittaa aiempiin vastineisiin.

7. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Tapauksessa on kysymys siitä, onko pankkiiriliike vastuussa asiakkaan sijoitustoiminnassa aiheutuneista tappioista, kun asiakas on käyttänyt sijoituspäätöstensä tekemisessä apuna pankkiiriliikkeen välitystoimintaa ja sijoitustutkimuksen tuottamaa materiaalia osake- ja rahoitusmarkkinoiden tilanteesta. Tapauksessa pankkiiriliikkeen toiminnan ja menettelytapojen arviointi perustuu arvopaperimarkkinalain (495/1989) 4 lukuun ja sijoituspalveluyrityksistä annetun lain (579/1996) 3 §:ään sekä Rahoitustarkastuksen antamaan ohjeeseen nro 201.7, jossa määritellään sijoitustutkimusta koskeva vähimmäissisältö.

Asiassa on tullut selvitettyksi, että asiakas ja pankkiiriliike ovat tehneet sijoituspalvelun asiakassopimuksen 31.1.2000, jonka sisältönä on arvopaperikaupankäynnin hoitaminen pääsääntöisesti kirjallisilla toimeksiannoilla. Muutoin arvopaperikaupankäynnin ehtoina sovelletaan pankkiiriliikkeen sijoituspalvelun yleisiä ehtoja, joihin pankkiiriliike ja asiakas ovat sitoutuneet allekirjoituksillaan. Tämän edellä mainitun sopimuksen lisänä asiakkaalla on ollut käytettävissään pankkiiriliikkeen tuottamaa sijoitustutkimusmateriaalia, jolla tarkoitetaan sijoituspalveluyhteisön arvopaperin liikkeenlaskijasta, tietystä toimialasta tai tietystä markkina-alueesta laatimaa kirjallista tutkimusta tai muuta analyysiä, jota ei ole laadittu yksinomaan sijoituspalveluyhteisön tai sen lähipiiriin kuuluvien yhteisöjen sisäiseen käyttöön.

Sijoituspalvelun asiakassopimuksen kohdassa 5.4 ”Asiakkaan taloudellinen vastuu” todetaan, että asiakas vastaa yksin toimintansa ja sijoituspäätöstensä taloudellisista seuraamuksista. Sopimuksen ehto on arvopaperilautakunnan mukaan selkeä ja yksiselitteinen. Asiakas on sopimuksessa hyväksynyt allekirjoituksellaan sen, että hän on yksin vastuussa sijoituspäätösten taloudellisista seuraamuksista.

Arvopaperilautakunta on arvioinut asiassa myös sitä, onko edellä mainittu sopimuksen ehto kohtuuton sovellettavaksi käsillä olevaan tilanteeseen tai onko pankkiiriliike mahdollisesti tekemillään sijoitustutkimuksillaan laiminlyönyt asetettuja hyvän tavan mukaisia vaatimuksia.

Sopimusehdon kohtuullisuutta arvioitaessa otetaan huomioon sopimuksen sovittelua koskevat yleiset periaatteet. Arvopaperilautakunnan mukaan asiassa ei voida ohittaa sopimuksen tarkoitusta, jossa asiakkaan tavoitteena on arvopaperikaupankäynnin kautta saavuttaa taloudellista voittoa, jolloin myös riskinotto on välttämätöntä. Lisäksi lautakunta katsoo, ettei kyseinen vastuun jakoa koskeva sopimusehto ole olennaisesti toisenlainen kuin, mitä yleisesti käytetään vastaavissa sopimuksissa. Lautakunta katsoo, ettei sopimusehto johda asiakkaan kannalta kohtuuttomaan lopputulokseen, koska tappion mahdollisuus täytyy mieltää kuuluvan kyseisenkaltaiseen toimintaan jo yleisen elämäkokemuksen perusteella. Näiden lisäksi asiakas on allekirjoituksellaan sopimuksessa vahvistanut sen, että pankkiiriliike on täyttänyt tiedonantovelvollisuutensa, johon sisältyy tällöin myös riskin käsitteen selvittäminen asiakkaalle.

Arvopaperilautakunta katsoo, että sijoitustutkimus on vain yksi sijoitusmarkkinoista tietoa antava informaatioväline. Sijoitustutkimuksessa annetaan tietoa vain julkaisuhetkeä ennen vallinneesta taloudellisesta tilanteesta, joka arvopaperimarkkinoilla voi muuttua erittäin lyhyessä ajassa. Tämän lisäksi sijoitustutkimus sisältää sijoitustutkimuksen laatijan näkemyksen tulevaisuuden kehityksestä. Nämä ovat seikkoja, jotka sijoittajan on ymmärrettävä ryhtyessään sijoitustoimintaan ja jotka tulevat selvitetynsi viimeistään siinä vaiheessa, kun sijoituspalvelua koskeva asiakassopimus on allekirjoitettu.

Jokaisessa pankkiiriliikkeen sijoitustutkimuksissa on todettu, että kaikki julkaisussa esitetyt asiat perustuvat pankkiiriliikkeen parhaisiin tiedossa oleviin lähteisiin ja omiin arvioihin. Vaikka pankkiiriliike pyrkii antamaan mahdollisimman tarkkoja ja oikeita tietoja, ei pankkiiriliike voi taata kaikkien käytössä olevien lähteiden täydellistä oikeellisuutta. Lisäksi olosuhteissa voi tapahtua varoituksetta sellaisia muutoksia, jotka vaikuttavat julkaisussa esitettyihin mielipiteisiin. Pankkiiriliike ei julkaisujen nimenomaisten lausuntojen mukaan vastaa käytöstä mahdollisesti aiheutuneista vahingoista.

Edellä kerrotulla perusteella lautakunta katsoo, että asiakas ei perustellusti ole voinut olla siinä käsityksessä, että pankkiiriliike olisi antamansa sijoittajainformaation perusteella vastuussa niistä sijoituspäätöksistä ja sen kautta mahdollisesti aiheutuvista tappioista, jotka asiakkaalle on tämän informaation käyttämisestä syntynyt. Arvopaperilautakunta katsoo, että asiakkaan valitus ja sen perusteella tehty vahingonkorvausvaatimus on aiheeton.

* * *

4.2 APL 2049/2002, 17.6.2003

Asia

Virheellisesti ilmoitettu lunastushinta, pankin menettely ja vahingonkorvausvaatimus

1. Asiakkaiden valitus Arvopaperilautakunnalle

Asiakkaat ovat toimittaneet Arvopaperilautakunnalle 18.11.2002 päivätyn valituksen ja antaneet lisäksi 4.4.2003 päivätyn lausuman.

Asiakkaat ovat vaatineet, että pankin tulee korvata asiakkaille 222.284,48 euroa, joka on syntynyt pankin virheellisestä menettelystä Rakentajain Konevuokraamo Oyj:n Tilamarkkinat-Yhtiöt Oyj:n osakkeita koskevassa lunastustarjousmenettelyssä.

Asiakkaat ovat vaatimuksensa perusteeksi esittäneet muun muassa seuraavaa.

Asiakkaat ovat saaneet K Oy -nimisen yhtiön selvitysmieheltä 5.4.2000 päivätyn kirjeen, jonka liitteenä oli pankin 6.3.2000 päivätty kirje. Pankin kirjeessä todetaan, että Rakentajain Konevuokraamo Oyj (jäljempänä RKV) tarjoutuu lunastamaan Tilamarkkinat-Yhtiöt Oyj osakkeet 8,38 euron kappalehintaan.

2586 K Oy:n osakkeen omistuksesta oli tuolloin kesken riita, mistä syystä Länsi-Suomen lääninhallituksen valvottavaksi asetetulle arvo-osuustilille oli talletettu K Oy:n toimesta 49.304 kappaletta Tilamarkkinat-Yhtiöt Oyj:n osakkeita. RKV sittemmin lunastikin ko. osakkeet. K Oy:n osakkeiden omistus ratkaistiin asiakkaiden hyväksi ja asiakkaat saivat vuoden 2002 alussa varat pankista. Tilamarkkinat-Yhtiöt Oyj:n osakkeista oli tullut tilille 190.883,04 euron suoritus. Asiakkaille pankin ilmoittaman osakkeiden lunastushinnaksi olisi kuitenkin pitänyt olla 413.167,52 euroa (49.304 kpl X 8,38 €/kpl).

Pankki oli todennut asiaan, että ”Näyttää siltä, että pankin kirjeessä mainittu Tilamarkkinat-Yhtiöt Oyj:n lunastushinta on painovirheen johdosta väärä”. ”Lisäksi selvitysmies ilmoitti saaneensa RKV:ltä ilmoituksen, että lunastustarjous oli 3,83 euroa.” Pankki ei asiakkaiden mukaan missään vaiheessa korjannut virheellistä informaatiota asiakkaiden selvitysmiehelle, joka oli toimittanut pankin kirjeet asiakkaille tiedoksi.

Koska pankki myöntää virheen tapahtuneen, mutta toteaa, ettei asiassa ollut aiheutunut asiakkaille vahinkoa, asiakkaat katsovat pankin toimineen asiassa tahallisesti, jos virhe oli havaittu, mutta sitä ei ole asianmukaisesti asianosaisille korjattu.

Asiakkaat katsovat, että pankin tuottamus ilmenee asiassa kahdella tavalla: sekä virheellisenä tietona sekä siten, ettei virhettä oltu myöhemminkään korjattu. Asiakkaat korostavat, etteivät he ole koskaan saaneet pankin mainitsemää Rakentajain Konevuokraamo Oyj:n kirjettä. Lisäksi asiakkaat eivät ole olleet asian kanssa missään tekemissä eikä asia ole julkisuudessa ollenkaan ollut niin paljon esillä, että pörssiasioihin perehtymätön henkilö olisi sitä kautta saanut tiedon oikeasta lunastushinnasta. Lunastushinta 8,38 euroa on ainoa tieto, mitä asiakkaat ovat lunastushinnasta missään vaiheessa saaneet tietää. Asiakkaat eivät vielä lunastushinnan hyväksymisvaiheessa olleet saaneet ko. Tilamarkkinat Oyj:n osakkeita haltuunsa eivätkä siten ole voineet käyttää niihin kuuluvia oikeuksia. Asiakkailla ei ollut siis mahdollisuutta hyväksyä tai hylätä tarjousta.

Edellä mainitun lisäksi asiakkaat katsovat, ettei pankki ole missään vaiheessa asianmukaisesti ker-tonut, millainen on vastuun jakautuminen asiassa pankin konsernirakenteen sisällä.

Asiakkaat katsovat, että heille on aiheutunut vahinkoa pankin virheellisen menettelyn johdosta siksi, että he ovat olleet lunastushinnan osalta kahden vuoden ajan virheellisessä käsityksessä. Heillä on ollut kahden vuoden ajan käsitys, että heidän varallisuusasemansa tulee olemaan noin miljoona

markkaa parempi. Se luonnollisesti vaikuttaa ko. aikana tehtyihin päätöksiin ja aiheuttaa siten vahinkoa.

2. Pankin vastaus asiakkaiden valitukseen

Pankki on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 17.3.2003 päivätyn vastauksen ja antanut lisäksi 2.6.2003 päivätyn lausuman asiassa.

Pankki on vaatinut, että asiakkaiden valitus tulee hylätä aiheettomana ja perusteettomana.

Pankki on vaatimuksensa perusteeksi esittänyt muun muassa seuraavaa.

Pankki katsoo, että asiakkaille ei ole aiheutunut vahinkoa pankin Tilamarkkinat-Yhtiöt Oyj:n osakkeiden lunastusta koskevassa kirjeessä olleen virheen johdosta eikä vastuun jakautumisella pankin ja arvo-osuustilinhoitajayhteisön välillä siten ole merkitystä.

Asiakkaat eivät olleet Tilamarkkinat Oyj:n osakkeenomistajia ja heidän omistuksensa myös Tilamarkkinat Oyj:n osakkeita omistavassa K Oy:ssä oli riidanalainen lunastustarjouksen voimassa ollessa 7.3.–7.4.2000. Asiakkailla ei siis ollut lunastustarjouksen voimassa ollessa mahdollisuutta disponoida lunastustarjouksen alaisista osakkeista. Disponointivalta oli K Oy:n selvitysmiehellä, joka asiakkaidenkin mukaan oli tietoinen oikeasta lunastushinnasta. K Oy oli saanut Rakentajain Konevuokraamo Oyj:n Tilamarkkinat-Yhtiöt Oyj:n osakkeenomistajille lähettämän kirjallisen materiaalin, jossa oikea lunastushinta oli ilmoitettuna. Pankin kirjeessä oli viittaus Rakentajain Konevuokraamo Oyj:n lähettämään kirjeeseen sekä hyväksymistahdonilmaisuun, joista oikea lunastushinta ja lunastuksen ehdot ovat käyneet ilmi. Rakentajain Konevuokraamo Oyj oli myös julkistanut lunastustarjouksensa arvopaperimarkkinalain mukaisesti. Pankki katsoo, että koska sen säilytyksessä olleita osakkeita koskevat ilmoitukset on lähetetty K Oy:n selvitysmiehelle, niin on ilmeistä, että selvitysmies on saanut myös RKV:n lunastustarjouksen, joka on asiassa ainoa oikeudellisesti relevantti asiakirja. Pankin kirjeessä on viittaus tähän asiakirjaan. Pankki ei vastaa siitä, jos asiakkaat eivät ole tätä asiakirjaa saaneet käyttöönsä.

K Oy ei hyväksynyt Rakentajain Konevuokraamo Oyj:n tekemää lunastustarjousta. Niiden osakkeenomistajien osalta, jotka eivät tyytyneet lunastustarjouksen mukaiseen lunastushintaan, lunastushinta määriteltiin 6.7.2000 annetussa välitystuomiossa. Myös välitystuomion mukaan lunastushinta oli 3,83 euroa osakkeelta. Koska K Oy on voinut olla oikeutettu saamaan osakkeista korkeintaan sen lunastushinnan, joka osakkeista on tarjottu tai välitystuomiossa määrätty ja kun se on tuon summan myös saanut, ei K Oy:lle tai sen osakkeenomistajina asiakkaille ole aiheutunut mitään vahinkoa pankin ilmoituskirjeessä olleen virheen vuoksi. Virheellinen käsitys omaisuuden arvosta ei voi mitenkään olla vahingonkorvauksen perusteena. Väitteet siitä, että asiakkaat olisivat olleet täysin tietämättömiä osakkeiden todellisesta lunastushinnasta, eivät ole uskottavia. Myös Rakentajain Konevuokraamo Oyj on julkistanut lunastustarjouksensa arvopaperimarkkinalain mukaisesti ja se on lisäksi lähetetty kaikille osakeluetteloon merkityille osakkeenomistajille. Pankki katsoo, että mikäli asiakkaiden vahingonkorvausvaatimukseen suostuttaisiin, he saisivat perusteetonta etua.

Vastuunjakautumiskysymykseen pankki toteaa, sopimussuhde säilytyksen osalta on K Oy:n asianomistajien ja pankin välillä. Pankki on taas sopimussuhteessa pankin konsernin muihin osapuoliin. Se, millaisen sopimuksen perusteella konserni tuottaa palveluitaan sopimusosapuolilleen ja se, miten vastuu näiden kesken on jaettu tai millaiset vakuutukset osapuolilla on, kuuluvat pankin liikesalaisuuden alaisiin asioihin, joita sen ei tarvitse kertoa asiakkailleen.

Edellä kerrotuilla perusteilla pankki katsoo vahingonkorvausvaatimuksen olevan perusteeton.

3. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Asiakkaat ovat vaatineet, että pankin tulee korvata asiakkaille 222.284,48 euroa, joka on syntynyt pankin virheellisestä tiedonannosta Rakentajain Konevuokraamo Oyj:n Tilamarkkinat-Yhtiöt Oyj:n osakkeita koskevassa lunastustarjousmenettelyssä

Pankki on vaatinut, että asiakkaiden valitus tulee hylätä perusteettomana.

Asiassa on riidatonta, että pankin 6.3.2000 päivätyssä kirjeessä on ollut virhe siltä osin, mikä koskee Rakentajan Konevuokraamo Oyj:n antamaa lunastustarjoushintaa Tilamarkkinat-Yhtiöt Oyj:n osakkeista. Pankin kirjeessä hinnaksi on ilmoitettu 8,38 euroa osakkeelta, mutta oikea hinta on ollut 3,83 euroa osakkeelta. Pankki ei ole kiistänyt kyseisen virheen olemassaoloa. Riidatonta on myös se, että selvitysmies on saanut pankin kirjeen sekä tiedon lunastusmenettelyasiasta.

Asiakkaat olivat keväällä 2000 Rakentajain Konevuokraamo Oyj:n tekemässä Tilamarkkinat-Yhtiöt Oyj:n osakkeita koskevassa lunastusmenettelyssä osallisena välillisesti, selvitystilassa olleen K Oy:n riidanalaisen omistuksen kautta. Yhtiön lakisääteinen edustaja on ollut kaupparekisteriin merkitty selvitysmies, joka on avannut yhtiölle 3.12.1999 pankissa säilytyssovimuksen.

Pankille ei kyseisen kaltaisessa tilanteessa ole asetettu virheellisten tietojen oikaisuvaatimusta, koska pankin lähettämä kirje ei ole asiassa oikeudellisesti sitova. Ainoastaan lunastusmenettelyyn liittyvät asiakirjat ovat asiassa oikeudellisesti sitovia, joihin on myös pankin kirjeessä viitattu. Lautakunta katsoo, että julkisen lunastustarjouksen sisältö voidaan kohtuudella arvioida olevan myös muutoin asiakkaiden saatavissa.

Säilytyssovimusta koskevien yleisten ehtojen mukaan pankki on velvollinen ilmoittamaan lunastusmenettelystä asiakkaalleen. Tässä tapauksessa ilmoitus on tullut tehdä asiakkaana olleelle K Oy:lle ja sen selvitysmiehelle. Pankin vastuun kannalta on olennaista, kenelle pankki on säilytyssovimusehtojen mukaan ollut velvollinen ilmoittamaan arvopaperimarkkinalain mukaisesta lunastusmenettelystä. Arvopaperilautakunta katsoo, että pankki on noudattanut sovimusehtojen mukaista tiedottamisvelvollisuuttaan huolimatta siitä, että tiedottamisessa on tapahtunut virhe. Pankin on tullut toimittaa ilmoituskirje vain selvitysmiehelle, jonka se tehnyt sovimusehtojen mukaisesti.

Pankin virheellisen tiedottamisen osalta Arvopaperilautakunta toteaa, että hyvän arvopaperikauppataavan mukaan olisi ollut asianmukaista, että pankki olisi oikaissut säilytysasiakkailleen kirjeessä ilmoitetun lunastushinnan virheen havaittuaan. Tapauksessa asiakkaat eivät ole olleet pankin säilytysasiakkaita, vaan K Oy. Pankilla ei ole ollut velvollisuutta toimittaa asiakkaille kyseistä ilmoituskirjetä ja siitä syystä virheellisen käsityksen syntymisellä asiakkaille ei asiassa ole merkitystä.

Merkittävää asiassa on myös se, etteivät asiakkaat ole omistaneet Tilamarkkinat-Yhtiöt Oyj:n osakkeita ja heidän omistuksensa osakkeita omistaneessa K Oy:ssä oli riidanalainen. Lunastusmenettelyn aikana asiakkaat eivät ole voineet olla varmoja siitä, että K Oy:n omistusta koskeva riita päättyy heidän edukseen. Koska asiakkaat eivät ole kyseisessä tilanteessaan omistaneet osakkeita, eivätkä ole siten olleet oikeutettuja päättämään lunastusta koskevasta asiasta, lautakunta katsoo, ettei asiakkaille ole voinut syntyä myöskään virheellistä käsitystä omaisuutensa arvosta. Arvopaperilautakunta katsoo, että pankkia kohtaan esitetty vahingonkorvausvaatimus on aiheeton.

* * *

4.3 APL 172/2009, 29.10.2010

Asia

Merkintäoikeusanti, tiedottaminen, toimeksianto, raukeaminen

1. Tapahtumatiedot

Asiakas on saanut pankilta postitse saatteen ja 19.3.2009 päivätyn toimeksiantolomakkeen, joissa asiakkaalle on ilmoitettu, että yhtiön, jonka osakkeita asiakas omisti, järjestämän merkintäoikeusannin merkintätiedusteluun tulee vastata toimittamalla toimeksiantolomake pankkiin viimeistään 26.3.2009. Saatteessa ja toimeksiantolomakkeessa kerrotaan, että muussa tapauksessa pankki pyrkii myymään merkintäoikeudet ennen kaupankäynnin päättymistä pankin säilytyspalveluehtojen mukaisesti. Tällaisessa tapauksessa pankki ei kuitenkaan vastaa myyntitoimeksiannon toteutumisesta. Yhtiön merkittäväksi tarjoaman osakeannin merkintäaika on alkanut 20.3.2009 ja päättynyt 3.4.2009.

Merkintäoikeudet raukesivat arvottomina lopullisesti merkintäajan loppuessa 3.4.2009, koska asiakas ei antanut toimeksiantoa merkitä oikeuksien perusteella uusia osakkeita eikä myynyt merkintäoikeuksia.

2. Asiakkaan valitus arvopaperilautakunnalle

Asiakas kertoo, ettei ole kyennyt käsittelemään postiaan tai puhelintaan ennen merkintäajan päättymistä. Asiakas kertoo, että matkapuhelinyhteyttä häneen ei ole voinut saada, koska matkapuhelin oli mennyt epäkuuntoon. Asiakas on ollut ulkomaanmatkalla ja koko merkintäoikeusannin ajan hengenvaarallisesti sairas. Asiakas on ottanut yhteyttä pankkiin 6.4.2009, josta ilmoitettiin, ettei asialle voida enää tehdä mitään.

Asiakkaan mukaan sekä maastapoissaolo että vakava sairaus ovat force majeure –ehtoja. Asiakkaan mukaan merkinnän vastausaika on ollut huomattavan lyhyt.

Asiakkaan mukaan hän sai tiedon annista vasta 6.4.2009 eli kolme päivää sen jälkeen kun anti oli merkintäsaatteen mukaan päättynyt. Tällöin pankki on kertonut asiakkaalle, ettei asiassa voida tehdä enää mitään. Asiakas esitti tuolloin, että tutkii asiaa ja tulee reklamoimaan siitä. Asiakas on tämän jälkeen valittanut asiasta 14.4.2009 Vakuutus- ja rahoitusneuvonnalle, minkä jälkeen pankille on toimitettu 27.5.2009 päivätty vastinepyyntö.

Asiakas vaatii vaihtoehtoisesti joko noin 3000,00 euron hyvitystä, mikä asiakkaan mukaan vastaisi merkintäoikeuksien myyntiä, tai oikeutta saada osakeantihintaan yhtiön osakkeita.

3. Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Pankin mukaan asiakas on saanut postitse merkintäsaatteen ja toimeksiantolomakkeen, joissa asiakkaalle on ilmoitettu, että merkintätiedusteluun tulee vastata toimittamalla toimeksiantolomake pankkiin viimeistään 26.3.2009. Merkintäsaatteessa ja toimeksiantolomakkeessa kerrotaan myös, että muussa tapauksessa pankki pyrkii myymään merkintäoikeudet ennen kaupankäynnin päättymistä pankin säilytyspalveluehtojen mukaisesti, mutta pankki ei vastaa myyntitoimeksiannon toteutumisesta.

Asiakas ei ole palauttanut toimeksiantolomaketta pankille määräajassa eikä hänen merkintäoikeuksiaan ole myyty pankin toimesta ennen merkintäoikeuksien kaupan päättymistä. Asiakasta on yritetty tavoittaa puhelimitse. Pankin toimihenkilöt ovat soittaneet asiakkaalle 30.3.2009, 2.4.2009 ja 3.4.2009. Koska asiakasta ei ole tavoitettu eikä hän palauttanut toimeksiantolomaketta, merkintäoikeuksilla ei merkitty osakkeita ja ne raukesivat arvottomina merkintäajan loppuessa 3.4.2009.

Pankin mukaan se on sekä saatteessa että toimeksiantolomakkeessa pyytänyt asiakasta huomioimaan lyhyen vastausajan. Pankki ei voi vaikuttaa osakeannin aikatauluun, koska osakeannin aikataulun määrittää osakeantinsa järjestävä yhtiö eli liikkeellelaskija.

Pankki katsoo, että se on toiminut säilytyspalveluehtojen mukaisesti, eikä hyväksy asiakkaan korvausvaatimusta määrältään tai perusteiltaan.

Lisäksi pankki on tuonut esille, että sen säilytyspalveluehtojen mukaan asiakkaan katsotaan hyväksyneen pankin suorittaman toimenpiteen, ellei asiakas tee muistutusta sitä vastaan viimeistään kuukauden kuluessa saatuaan asiasta tiedon. Asiakas on ollut yhteydessä pankkiin 6.4.2009 mutta pankki katsoo, ettei asiakas ole tuolloin reklamoinut pankin toiminnasta. Pankki katsookin, että asiakas on reklamoinut vasta, kun pankki on vastaanottanut asiakkaan vaatimuksen Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan 27.5.2009 päivämäärän vastinepyynnön yhteydessä. Pankki katsoo, että asiakkaan vaatimus on tehty pankille liian myöhään.

4. Selvitykset

Osapuolien kirjelmien lisäksi arvopaperilautakunnalle on toimitettu seuraavat asiakirjat:

1. Pankin merkintäsaate, jossa ilmoitetaan asiakkaalle perustetusta osakkeenomistajan merkintäoikeusannista, ilmoitetaan osakeannin täsmäytyspäiväksi 17.3.2009, kehoitetaan asiasta palauttamaan toimeksiantolomake pankin konttoriin viimeistään 26.3.2009, pyydetään asiakasta huomioimaan lyhyt vastausaika ja ilmoitetaan kaupankäynnin merkintäoikeuksilla päättyvän 27.3.2009 klo 18.20.
2. Pankin toimeksiantolomake 19.3.2009, josta pyydetään asiakasta huomioimaan lyhyt vastausaika.
3. Pankin säilytyspalveluehdot 26.11.2008 alkaen, joiden mukaan pankki ei anna sopimuksen perusteella asiakkaalle sijoitusneuvontaa. Pankki hoitaa säilytettävänä olevien Helsingissä noteerattavien osakkeiden osakkeenomistajalle merkittäväksi tarjottavista osakkeista ilmoittamisen. Pankki hoitaa säilytettävänä olevien Helsingissä noteerattavien osakkeiden merkinnät ja merkintäoikeuksia koskevat toimeksiannot asiakkaan antamien ohjeiden mukaisesti. Asiakas antaa säilytyspalveluun liittyvien toimenpiteiden tekemiseksi tarvittavat tiedot ja vastaa antamiensa tietojen oikeellisuudesta. Ehtojen mukaan asiakkaan on vastattava määräpäivään mennessä pankin toimittamaan osakeomistukseen perustuvaan osakeantia koskevaan merkintätiedusteluun. Vastauksen puuttuessa pankki merkitsee rahastoannissa merkittäväksi tarjottavat maksuttomat osakkeet ja pyrkii myymään uusmerkinnässä osakkeiden merkintäoikeudet. Pankki lähettää säilytyspalveluun liittyvät ilmoitukset ja tiedotteet sillä osoitteella, minkä asiakas on ilmoittanut pankille tai minkä pankki on saanut väestörekisteritiedoista. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan pankille henkilö- ja osoitetietojensa muuttumisesta. Ellei asiakas tee muistutusta pankin suorittamaa toimenpidettä vastaan viimeistään kuukauden kuluessa asiasta tiedon saatuaan, asiakkaan katsotaan hyväksyneen toimen. Ehtojen mukaan sopijapuoli ei vastaa vahingosta, joka aiheutuu ylivoimaisesta esteestä tai vas-

taavasta syystä aiheutuvasta sopijapuolen toiminnan vaikeutumisesta. Sopijapuoli on velvollinen kirjallisesti ilmoittamaan häntä kohdanneesta ylivoimaisesta esteestä välittömästi.

4. Asiakkaan lääkärintodistus 13.1.2009, diagnoosi 20.2.2009, taksi- ja lääkekuikit 31.3.2009, 1.4.2009, 8.4.2009 ja puhelinlääkemääräys 8.4.2009, joista ilmenee asiakasta kohdannut ylivoimainen este.

5. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Taustaa

Tapauksessa on kysymys pankin tarjoamasta rahoitusvälineiden säilytys- ja hoitopalvelusta ja palveluun liittyvistä menettelytavoista ja vaatimuksista sekä siitä, millä tavalla ja kenen vastuulla näihin liittyvät tiedonantovelvollisuudet on katsottava tulleen täytetyiksi.

Arvopaperimarkkinalain (26.5.1989/495) 4 luvun 1 §:ssä todetaan seuraavaa:

”Arvopapereiden kaupassa sekä sijoituspalvelun ja oheispalvelun tarjoamisessa ei saa käyttää hyvän tavan vastaista tai muuten sopimatonta menettelyä”

Rahoitustarkastus (nyk. Finanssivalvonta) on antanut standardin 2.3 Rahoituspalvelusopimukset, jossa todetaan yleisesti sopimusten vähimmäissisällön osalta kohdassa 6.6 seuraavaa:

”Sopimuksen perusteella toimitettavat ilmoitukset ja asiakasraportointi Sopimuksessa on mainittava, miten sopimusta koskevista asioista ilmoitetaan toiselle osapuolelle ja milloin tämän katsotaan saaneen ilmoituksesta tiedon.

Sopimuksessa tulee sopia, miten ja mitä tietoja palveluntarjoaja toimittaa asiakkaalle palvelusta tai sen käytöstä.”

Lisäksi samassa standardissa todetaan, että säilytys sopimuksella tarkoitetaan arvosuustilisopimusta ja muuta säilytys sopimusta sekä lausutaan niiden osalta erityisesti kohdassa 7.5.2 vielä seuraavaa:

”Sopimuksessa tulee määritellä säilyttäjälle kuuluvat hoitotoimenpiteet ja se, milloin säilyttäjälle syntyy velvollisuus ryhtyä säilytettävää omaisuutta koskeviin toimenpiteisiin. Sopimuksessa tulisi mainita, ettei säilyttäjällä ole velvollisuutta ryhtyä muihin kuin sovittuihin toimenpiteisiin.”

Perustelut

Pankki on vedonnut asiassa siihen, että asiakkaan vaatimus on tullut liian myöhään. Lautakunnan mukaan asiakas on ilmoittanut 6.4.2009 pankille siitä, että katsoo pankin toimineen virheellisesti eikä näin ollen ole menettänyt oikeuttaan vaatia pankilta korvausta asiassa. Reklamaation yhteydessä ei tarvitse yleensä vielä ilmoittaa yksilöityjä vaatimuksia, minkä asiakas on tehnyt 27.5.2009 päivätyin vastinepyynnön yhteydessä pankille toimitetuissa asiakirjoissa.

Arvopaperilautakunta toteaa, että asiakas on ollut tosiasiallisesti estynyt toimimasta merkintäoikeusannin määräaikaan. Lautakunta katsoo kuitenkin, että ylivoimaisella esteellä pankin säilytyspalveluehdoissa ja yleisestikin tarkoitetaan sopimuksen osapuolista riippumatonta, odottamatonta poikkeuksellista tapahtumaa, joka estää sovitun velvollisuuden täyttämisen. Ylivoimainen este merkitsee näin vastuusta vapauttavaa perustetta mutta sen perusteella tapauksessa ei ole mahdollista palauttaa asiakkaalle tämän menettämiä oikeuksia. Tapauksessa asiakasta kohdannut este ei ole lisännyt pankin velvollisuuksia asiakasta kohtaan siitä, mitä ne ilman estettä olisivat olleet.

Lautakunta katsoo, että ensisijainen tiedottamisvastuu mahdollisesta osakeannista ja siihen liittyvistä seikoista on osakeannin järjestäneellä yhtiöllä itsellään, mutta asiakkaan kanssa allekirjoittamansa sopimuksen perusteella myös pankki on sitoutunut tiedottamaan sen säilytettävänä oleviin arvopapereihin liittyvistä osakeanneista ja huolehtimaan siihen liittyvistä merkinnöistä erillisen asiakkaan antaman toimeksiannon mukaisesti.

Tapauksessa osakeanteihin liittyvistä velvollisuuksista on sovittu säilytyspalveluehdoissa, joka täyttää edellä esitetyt viranomaisvaatimukset. Kyseisten säilytyspalveluehtojen mukaan asiakkaan katsotaan saaneen osakkeenomistajalle osakkeiden merkittäväksi tarjoamista koskevat ilmoitukset ja tiedonannot viimeistään seitsemäntenä päivänä sen jälkeen, jona ilmoitus tai asiakirja on lähetetty asiakkaalle tai hänen valtuuttamalleen asiamiehelle postitse. Asiakas on kertonut, että hän on saanut osakeantikirjelmän ensimmäisen kerran 5.4.2009. Pankki on puolestaan kertonut, että sen toimihenkilöt ovat soittaneet asiakkaalle 30.3.2009, 2.4.2009 ja 3.4.2009.

Lautakunta toteaa, että pankin säilytyspalveluehtojen mukaisesti pankki on antanut ilmoitukset postin kuljetettavaksi ja täyttänyt hyvän pankkitavan asettamat vaatimukset yrittäessään tavoittaa asiakasta puhelimitse. Koska asiakkaan ulkomailla oleskelu, matkapuhelimen epäkuntoisuus ja vakava sairaus ovat seikkoja, jotka tapauksessa ovat asiakkaan vastuulla, noudatettua toimintamallia ei ole lautakunnan näkemyksen mukaan pidettävä hyvän tavan vastaisena tai asiakkaan kannalta kohtuuttomana.

Suositus

Edellä esitettyjen seikkojen perusteella Arvopaperilautakunta katsoo, että asiakkaan vahinko on aiheutunut siitä, että asiakas on ollut tosiasiallisesti estynyt toimimasta asiassa merkintäoikeusannin järjestäneen yhtiön merkintäoikeuksien hyödyntämiselle asettaman määräajan puitteissa ja merkintäoikeudet ovat sen vuoksi rauenneet. Arvopaperilautakunta katsoo, että liikkeeseenlaskijan asettama merkintäaika voidaan pitää liian lyhyenä, mutta koska liikkeellelaskija-asiat eivät kuulu lautakunnan toimivaltaan, niin lautakunta ei lausu asiasta enempää. Nyt käsillä olevassa tapauksessa arvopaperilautakunta katsoo pankin täyttäneen omat sopimuksen mukaiset velvoitteensa eikä se ole siten velvollinen korvaamaan merkintäoikeuksien raukeamisesta asiakkaalle aiheutunutta vahinkoa. Vahinko ei myöskään ollut pankin estettävissä enää siinä vaiheessa, kun asiakas otti asiassa ensimmäisen kerran yhteyttä pankkiin.

Lautakunta ei suosita asiassa hyvitystä.

* * *

4.4 APL 266/2009, 29.9.2010

Asia

Merkintäoikeusanti, tiedottaminen, toimeksianto, raukeaminen.

1. Tapahtumatiedot

Asiakas on avannut pankissa arvo-osuustilin 17.2.1996. Annin täsmäytyspäivänä 17.3.2009 hänen aikaisemman omistuksensa perusteella saamat merkintäoikeudet raukesivat arvottomina lopullisesti

15.4.2009, koska asiakas ei niitä myynyt tai antanut toimeksiantoa merkitä oikeuksien perusteella uusia osakkeita. Asiakkaan mukaan hän ei saanut annin merkintäaikana tietoa pankista tai muualta-
kaan kyseisestä annista, jotta olisi voinut ryhtyä myynti- tai merkintätoimenpiteisiin merkintäoi-
keuksien suhteen.

2. Asiakkaan valitus Arvopaperilautakunnalle

Asiakkaan mukaan hän sai tiedon annista vasta 14.4.2009 eli päivä sen jälkeen kun anti oli jatko-
ajan jälkeen edellispäivänä lopetettu. Tiedon saatuaan hän otti välittömästi seuraavana päivänä yh-
teyttä pankin asiakaspalvelunumeroon, josta luvattiin olla häneen yhteydessä. Kun yhteydenottoa ei
kuulunut, niin asiakas oli uudelleen yhteydessä pankkiin, jolloin hänelle kerrottiin, ettei hän ollut
ainoa, jota kirje ei ollut tavoittanut ja että asian selvittelyyn menisi jonkin aikaa, mistä asiakkaalle
jäi käsitys, että asialle olisi vielä jotain tehtävissä. Odotettuaan aikansa asiakas otti seuraavan kerran
yhteyttä 8.6.2009 palvelunumeroon, jolloin hänelle kerrottiin, ettei hänen edellisestä yhteydenotos-
taan ole mitään merkintöjä ja hänet ohjattiin asioimaan henkilökohtaisesti pankin konttoriin. Asia-
kas menikin välittömästi lähimpään pankin konttoriin, josta hänet puolentoista tunnin odottamisen
jälkeen ohjattiin omaan tilikonttoriinsa.

Asiakas on reklamoinut myös kirjallisesti tapahtuneesta pankille, minkä johdosta pankki hyvitti
hänelle asian selvittämisestä aiheutuneina puhelin- ja jonotuskuluina 100 €. Asiakkaan näkemyksen
mukaan korvaus ei kuitenkaan ole riittävä, koska se ei kata itse asiaa eli osakeantiin liittyvien mah-
dollisuuksien menetyksestä syntynyttä vahinkoa. Mahdollisuuksien mukaan asiakas vaatii saada
joko ostaa kohdeosakkeita merkintäoikeuksien mukaisella hinnalla tai myydä merkintäoikeudet
niistä aikanaan saatuun kurssiin.

3. Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Pankin mukaan se on toiminut asiakkaan kanssa solmimiensa sopimusten mukaisesti huolehtimalla
osakeannista ilmoittamisesta eikä ole siten syyllistynyt sopimusrikkomukseen tai muutoin laimin-
lyönyt velvoitteitaan asiakasta kohtaan. Pankista on lähetetty asiakkaalle ilmoitukset ja aineistoa
antiin liittyen tilinhoitajayhteisön roolissa 19.3.2009 ja liikkeeseenlaskijan roolissa 20.-23.3.2009
ykköspostina, minkä lisäksi annista oli antiyhtiön ilmoitukset ja muistutukset kahdessa valtakunnal-
lisesti ilmestyvässä sanomalehdessä, joten asiakkaan on täytynyt olla tietoinen antiin liittyneistä
aikarajoista määräpäivineen. Pankin mukaan vahinko on aiheutunut siitä riippumattomasta syystä,
eikä se myynyt merkintäoikeuksia, koska niiden myyntiajan päätyttyä asiakkaalla olisi ollut vielä
mahdollisuus käyttää niitä itse suoraan osakkeiden merkitsemiseen.

Pankin mukaan se on lähettänyt normaalin pankkikäytännön mukaisesti postitse asiasta tiedoksian-
tokirjeen ja toimeksiantolomakkeen kaikille kyseistä osaketta omistaville arvo-osuustiliasiakkail-
leen näiden ilmoittamiin osoitteisiin. Pankin mukaan on yleisen elämäkokemuksen mukaan ää-
rimmäisen poikkeuksellista, että postin kuljetettavaksi annettu kirje ei mene perille. Tästä kertoo
myös se, että asiakas ei ole aikaisemmin ilmoittanut, ettei olisi saanut hänelle vuosien saatossa sa-
maan osoitteeseen lähetettyjä kirjeitä eivätkä kyseiset lähetykset myöskään ole palautuneet pankille.

4. Selvitykset

Osapuolien kirjelmien lisäksi lautakunnalle on toimitettu seuraavat asiakirjat:

- 17.2.1996 avattu Arvo-osuustili ja arvopaperisäilytyssopimus, jossa on sovittu arvo-osuuksien ja arvopapereiden säilyttämisestä, raportoinnista sekä maksuista ja jossa viitataan pankin yleisiin ehtoihin
- 1.3.2008 päivätyt arvo-osuustilin ja arvopaperisäilytyksen yleiset ehdot, joiden mukaan pankki huolehtii muun muassa sen säilytettävänä oleviin arvopapereihin liittyvistä osakeanneista ilmoittamisesta ja merkinnöistä asiakkaan toimeksianton mukaan. Lisäksi ehdoissa todetaan, että mikäli asiakas ei ole vastannut pankin lähettämääns maksulliseen osakeantiin koskevaan tiedusteluun, pankilla on oikeus, mutta ei velvollisuutta myydä merkintäoikeudet. Maksuttoman osakeannin osalta merkitään ilmaisosakkeet tasajaollisuuden puitteissa ja mahdollisesti ylijäävistä merkintäoikeuksista pankilla on oikeus, mutta ei velvollisuutta myydä ne. Edelleen ehdoissa todetaan, että pankilla on oikeus, muttei velvollisuutta ryhtyä muihin kuin näissä ehdoissa erikseen mainittuihin toimenpiteisiin, mikäli ne ovat tarpeen asiakkaan oikeuksien säilyttämiseksi. Pankki ei myöskään ehtojen perusteella vastaa välillisestä tai epäsuorasta vahingosta, kuten esimerkiksi saamatta jääneestä tuotosta. Ehtojen mukaan pankin ilmoitukset katsotaan tulleen asiakkaan tietoon ja määräaika lasketaan alkavaksi, jollei muuta näytetä, seitsemäntenä kalenteripäivänä sen jälkeen, jona ilmoitus on annettu postin kuljetettavaksi, tai sinä päivänä, jolloin ilmoitus on annettu lähetille tai kun ilmoitus on toimitettu verkkopankkipalveluun asiakkaan saataville. Pankki ei vastaa vahingosta, joka aiheutuu siitä, että asiakas ei ole ilmoittanut pankille yhteystietojensa muutoksista.
- osakeannin markkinointiesite, jossa kerrotaan lyhyesti annin määräajoista, sen ehdoista ja eri toimintavaihtoehtoista merkintäoikeuksien suhteen.
- 18.3.2009 päivätty pankin asiakkaille lähettämä osakeantia koskeva informaatio-kirje, jossa sijoittajia pyydetään tutustumaan kohdeyhtiön laatimiin antiehtoihin, kerrotaan vaihtoehtoisesta menettelytavoista merkintäoikeuksien suhteen, kiinnitetään sijoittajien huomiota lyhyeen vastausaikaan sekä tuodaan esille, että mikäli merkintäoikeuksia ei myydä tai niiden perusteella tehdä erillistä merkintätoimeksiantoa, ne raukeavat arvottomina merkintäajan jälkeen ja ettei pankki ryhdy toimenpiteisiin asiassa ilman nimenomaista toimeksiantoa.
- edellä mainitun kirjeen liitteenä ollut toimeksiantolomake
- pankin sanomalehdessä julkaistu ilmoitus osaketalletustodistusten haltijoille, jossa kerrotaan antiin liittyvät määräajat sekä kerrotaan, miten asiasta on mahdollista saada lisätietoa
- pankin postituksesta vastanneen yksikön vahvistus, jonka mukaan asiakkaalle on postitettu pankin asiakasrekisterin mukaiseen osoitteeseen asiaa koskeva tiedoksiantokirje sekä toimeksiantolomake, mutta koska postituksesta on kulunut jo yli vuosi, ei postituksesta vastanneella yrityksellä ole enää säilössä alkuperäistä postitustiedostoa
- kolme kappaletta pankin toimittamia puhelutallenteita asiakkaan yhteydenotosta pankkiin 15.4.2009. Tallenteista käy ilmi, että asiakas on ollut antiajankohtana matkoilla kotimaassa, mutta kaikki hänen postinsa tuolta ajalta ovat tallella eikä niiden joukossa ole pankin kirjettä eikä hän myöskään ole lomansa vuoksi seuran-

nut aktiivisesti tiedotusvälineitä. Tallenteilla pankin edustajat kertovat antiin liittyneistä määräajoista ja toteavat sen puheluhetkellä olevan ”nyt lopullisesti loppu”, mutta ottavat asiakkaan yhteystiedot asian jatkoselvittelyä varten. Asiakas myös tiedustelee mahdollista valituskanavaa sekä käsittelyyn menevää aikaa, johon hänelle todetaan, että seuraavan viikon alkuun mennessä yhteydenoton pitäisi tulla.

5. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Tapauksessa on kysymys pankin tarjoamasta rahoitusvälineiden säilytys- ja hoitopalvelusta ja palveluun liittyvistä menettelytavoista ja vaatimuksista sekä siitä millä tavalla ja kenen vastuulla näihin liittyvät tiedonantovelvollisuudet on katsottava tulleen täytetyiksi.

Arvopaperimarkkinalain (26.5.1989/495) 4 luvun 1 §:ssä todetaan seuraavaa:

”Arvopapereiden kaupassa sekä sijoituspalvelun ja oheispalvelun tarjoamisessa ei saa käyttää hyvän tavan vastaista tai muuten sopimatonta menettelyä”

Rahoitustarkastus (nyk. Finanssivalvonta) on antanut standardin 2.3 Rahoituspalvelusopimukset, jossa todetaan yleisesti sopimusten vähimmäissisällön osalta kohdassa 6.6 seuraavaa:

”Sopimuksen perusteella toimitettavat ilmoitukset ja asiakasraportointi Sopimuksessa on mainittava, miten sopimusta koskevista asioista ilmoitetaan toiselle osapuolelle ja milloin tämän katsotaan saaneen ilmoituksesta tiedon.

Sopimuksessa tulee sopia, miten ja mitä tietoja palveluntarjoaja toimittaa asiakkaalle palvelusta tai sen käytöstä.”

Lisäksi samassa standardissa todetaan, että säilytysopimuksella tarkoitetaan arvo-osuustilisopimusta ja muuta säilytysopimusta sekä lausutaan niiden osalta erityisesti kohdassa 7.5.2 vielä seuraavaa:

”Sopimuksessa tulee määritellä säilyttäjälle kuuluvat hoitotoimenpiteet ja se, milloin säilyttäjälle syntyy velvollisuus ryhtyä säilytettävää omaisuutta koskeviin toimenpiteisiin. Sopimuksessa tulisi mainita, ettei säilyttäjällä ole velvollisuutta ryhtyä muihin kuin sovittuihin toimenpiteisiin.”

Lautakunta toteaa, että ensisijainen tiedottamisvastuu mahdollisesta osakeannista ja siihen liittyvistä seikoista on kyseisellä yhtiöllä itsellään, mutta asiakkaan kanssa allekirjoittamansa sopimuksen perusteella myös pankki on sitoutunut tiedottamaan sen säilytettävänä oleviin arvopapereihin liittyvistä osakeanneista ja huolehtimaan siihen liittyvistä merkinnöistä erillisen asiakkaan antaman toimeksiannon mukaisesti.

Tapauksessa osakeanteihin liittyvistä velvollisuuksista on sovittu arvo-osuustilin ja arvopaperisäilytyksen osalta tehdyssä sopimuksessa, joka täyttää edellä esitetyt viranomaisvaatimukset. Kyseisen arvo-osuustilin ja säilytysopimuksen mukaan pankin osakeanteja koskevat ja muut sopimukseen liittyvät ilmoitukset katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä kalenteripäivänä sen jälkeen, jona ilmoitus on annettu postin kuljetettavaksi. Asiakas on kertonut, ettei hän ole saanut kyseistä kirjettä. Pankki on puolestaan kertonut ja toimittanut vahvistuksen siitä, kuinka se on antanut tilinhoitajayhteisönä kyseisen tiedoksiantokirjeen postin jaettavaksi asiakastietorekisterinsä mukaisesti kaikille niille asiakkailleen, jotka omistivat kyseistä yhtiötä annin ehtojen mukaisena täsmäytyspäivänä ja että asiakas on ollut mukana tässä jakelussa.

Lautakunta toteaa, että allekirjoittamalla pankin arvo-osuustiliä ja arvopaperisäilytystä koskevat sopimukset asiakas on myös hyväksynyt niihin liittyvät yleiset ehdot. Kyseisten ehtojen mukaan

sopimukseen liittyvät ilmoitukset on voitu antaa postin kuljetettavaksi, jolloin pankin on ehtoon vedotessaan kyettävä osoittamaan että se on näin menetellyt. Koska postin toimintaa Suomessa on pidettävä luotettavana ja kyseinen ehtokohta vastaa myös sääntelyn vaatimuksia, ei sovittua toimitamallia ole lautakunnan näkemyksen mukaan pidettävä hyvän tavan vastaisena tai asiakkaan kannalta kohtuuttomana. Lautakunnan näkemyksen mukaan myös pankin esittämiä perusteita olla myymättä sopimuksissa kirjatun oikeutensa perusteella oma-aloitteisesti asiakkaan merkintäoikeuksia on pidettävä asianmukaisina.

Edellä esitettyjen seikkojen perusteella Arvopaperilautakunta katsoo, että vaikka asiakas ei olisi-kaan tosiasiallisesti saanut kirjettä, on pankin katsottava täyttäneen omat sopimuksen mukaiset velvoitteensa, eikä ole siten velvollinen korvaamaan merkintäoikeuksien raukeamisesta aiheutunutta vahinkoa, joka oli jo ehtinyt tapahtua ennen asiakkaan yhteydenottoa. Lautakunnan näkemyksen mukaan asiakas ei ole perustellusti voinut jäädä tapahtuneesta pankin kanssa käymiensä keskustelujen perusteella siihen käsitykseen, että pankki olisi korvaamassa hänelle jotain, vaan että tapahtuneen jatkoselvittelyssä on ollut kyse asiakaspalvelullisista seikoista, mistä syystä yhteydenoton viivästy- misellä ei ole vaikutusta asian korvausarviointiin. Lautakunta ei suosita asiassa hyvitystä.

* * *

4.5 APL 312/2009, 1.3.2011

Asia

Merkintäoikeusanti, internettoimeksianto, korvausvaatimus

1. Tapahtumatiedot

Asiakas asioi verkkopankissaan 4.6.2009 tarkoituksenaan merkitä aikaisemman omistuksensa perusteella saamillaan merkintäoikeuksilla lisää kyseisen yhtiön osakkeita 2340 kappaletta. Pankki oli lähettänyt asiakkaalle tilinhoitajayhteisönä kirjeitse 29.5.2009 tiedon annista sekä siihen liittyvistä toimintavaihtoehtoista, mutta asioinnin yhteydessä se ei ollut hänen käytössään. Merkintäoikeuksien hyödyntämisen asemasta asiakas oli tehnyt merkintätoimeksiannon vastaavasta määrästä osakkeita ilman merkintäoikeuksia. Ennen annin päättymistä pankki yritti tavoittaa asiakasta vielä sekä puhelimitse että verkkopankin kautta lähettämällä viestillä. Annin ehtojen mukaisesti ilman merkintäoikeuksia merkitseville asiakkaille allokoitiin osakkeita vain, mikäli hän oli osallistunut antiin myös merkintäoikeuksiansa perusteella, minkä vuoksi asiakas ei saanut osakkeita ja hänen merkintämaksunsa palautettiin hänelle 29.6.2009.

2. Asiakkaan valitus arvopaperilautakunnalle

Asiakas toteaa tehneensä verkkopankissa virheen, mutta katsoo että koska virhe on ollut niin ilmeinen, että pankkiikin oli sen havainnut ja yrittänyt tavoittaa häntä, on vastuu asiassa siirtynyt pankille. Asiakas kertoo, että työnsä puolesta hänellä ei ole mahdollisuutta soittaa takaisin kaikkiin vastaamatta jääneisiin puheluihin, minkä vuoksi hänen vastaajassaan on pyyntö jättää viesti yhteydenottoa vaativissa asioissa. Muussa tapauksessa asiakas olettaa soittajan palaavan asiaan uudelleen tai lähettävän tekstiviestin tai sähköpostia. Asiakas kertoo lukeneensa pankin verkkopankin kautta lähettämän viestin vasta 2.7.2009 annin päätyttyä, koska oli alkanut selvittämään miksi hänen arvo-osuustililleen ei ollut tullut osakkeita annista sen päättymisestä huolimatta. Asiakas toteaa kyllä huom-

neensa viestin jo aikaisemmin, mutta sen neutraalin otsikoinnin vuoksi oletti sen olleen vain jonkinlainen varmistus merkinnän onnistumisesta. Asiakas vaatii saada merkitä tarkoituksensa mukaisesti 2340 osaketta annin merkintähintaan.

3. Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Pankin näkemyksen mukaan asiakkaan esittämälle korvausvaatimukselle ei ole perusteita. Pankin mukaan se on toiminut tapauksessa velvollisuuksiensa mukaan, kun se on säilytysyhteisönä yleisten ehtojensa mukaan lähettänyt antia koskevan kirjeen ja tiedustelun asiakkaalle. Vaikka sillä ei muita velvoitteita olisi ollutkaan, on pankki vielä hyvän asiakaspalvelun periaatteella yrittänyt varmistaa asiakkaan antamaa epätavallista toimeksiantoa sekä puhelimitse että verkkopankin välityksellä, mutta asiakas ei ole yhteydenottoihin reagoinut. Ilman asiakkaan myötävaikutusta pankin ei ole mahdollista muuttaa tämän tekemää toimeksiantoa.

4. Selvitykset

Osapuolten kirjelmien lisäksi lautakunnalle on toimitettu seuraavat asiakirjat:

1. 29.5.2009 päivätty pankin asiakkaalle lähettämä osakeantia koskeva kirje, josta käy ilmi antiin liittyvät määräajat sekä asiakkaan eri toimintamahdollisuudet ja toimintaohjeet asiakkaan valitseman tavan toteuttamiseksi. Kirjeen liitteenä oli myös vastauslomake, jonka täyttämällä ja palauttamalla asiakas olisi voinut valtuuttaa pankin tekemään merkinnän puolestaan.
2. Pankin sähköisen asioinnin ehdot, joiden mukaan asiakkaan palvelussa tekemä toimeksianto on lopullinen ja peruuttamaton, kun se on ilmoitettu vastaanotetuksi. Edelleen ehtojen mukaan pankilla on oikeus lähettää verkkopankin viestijärjestelmään luottamuksellista tietoa ilman asiakkaan suostumusta, mutta sen sijaan tekstiviestiä tai tavallista sähköpostia ei voi yhteydenpitoon ilman etukäteissopimusta käyttää. Ehdoissa todetaan myös, että asiakas vastaa palvelupyyntöjen tietojen oikeellisuudesta ja että pankki toteuttaa palvelupyynnöt asiakkaan antamilla tiedoilla eikä vastaa välillisestä vahingosta kuten tulonmenetyksestä tai saamatta jääneestä tuotosta.

5. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Taustaa

Tapauksessa on kysymys pankin tarjoamasta rahoitusvälineiden säilytys- ja hoitopalvelusta ja palveluun liittyvistä menettelytavoista ja vaatimuksista sekä siitä, millä tavalla ja kenen vastuulla näihin liittyvät tiedonantovelvollisuudet on katsottava tulleen täytetyiksi.

Arvopaperimarkkinalain (26.5.1989/495) 4 luvun 1 §:ssä todetaan seuraavaa:

”Arvopapereiden kaupassa sekä sijoituspalvelun ja oheispalvelun tarjoamisessa ei saa käyttää hyvän tavan vastaista tai muuten sopimatonta menettelyä”

Rahoitustarkastus (nyk. Finanssivalvonta) on antanut standardin 2.3 Rahoituspalvelusopimukset, jossa todetaan yleisesti sopimusten vähimmäissisällön osalta kohdassa 6.6 seuraavaa:

”Sopimuksen perusteella toimitettavat ilmoitukset ja asiakasraportointi. Sopimuksessa on mainittava, miten sopimusta koskevista asioista ilmoitetaan toiselle osapuolelle ja milloin tämän katsotaan saaneen ilmoituksesta tiedon.

Sopimuksessa tulee sopia, miten ja mitä tietoja palveluntarjoaja toimittaa asiakkaalle palvelusta tai sen käytöstä.”

Lisäksi samassa standardissa todetaan, että säilytys sopimuksella tarkoitetaan arvo-osuustilisopimusta ja muuta säilytys sopimusta sekä lausutaan niiden osalta erityisesti kohdassa 7.5.2 vielä seuraavaa: ”Sopimuksessa tulee määritellä säilyttäjälle kuuluvat hoitotoimenpiteet ja se, milloin säilyttäjälle syntyy velvollisuus ryhtyä säilytettävää omaisuutta koskeviin toimenpiteisiin. Sopimuksessa tulisi mainita, ettei säilyttäjällä ole velvollisuutta ryhtyä muihin kuin sovittuihin toimenpiteisiin.”

Perustelut

Arvopaperilautakunta toteaa asiasta saadun selvityksen perusteella, että kun pankki on lähettänyt annista asiakkaalle kirjeen, jossa se on selostanut vaihtoehtot merkintäoikeuksien suhteen, sekä vielä yrittänyt tavoittaa asiakasta ennen merkinnän päättymistä, pankki on täyttänyt velvoitteensa asiakasta kohtaan eikä se ole siten velvollinen korvaamaan merkintäoikeuksien raukeamisesta asiakkaalle aiheutunutta vahinkoa. Edellä esitettyjen seikkojen perusteella lautakunta katsoo, että asiakkaan vahinko on aiheutunut siitä, että hän ei ole toiminut pankin toimittamien ohjeiden mukaisesti. Vahinko ei myöskään ollut pankin estettävissä enää siinä vaiheessa, kun asiakas oli asian osalta yhteydessä pankkiin vasta osakeannin päätyttyä.

Suositus

Lautakunta ei suositasi asiassa hyvitystä.

* * *

4.6 APL 428/2009, 12.4.2011

Asia

Merkintäoikeusanti, toimeksiannon ehdot, korvausvaatimus.

1. Tapahtumatiedot

Asiakas oli aikaisemman omistuksensa perusteella saanut suunnatun annin johdosta noin kolme miljoonaa ulkomaisen yhtiön merkintäoikeutta, joilla hän olisi voinut merkitä lisää yhtiön osakkeita saman määrän 0,65 Norjan kruunun kappale hintaan tai vaihtoehtoisesti myydä merkintäoikeudet. Asiakkaan tilinhoitajayhteisönä toiminut pankki lähetti asiakkaalle 1.10.2009 ilmoituksen annista. Kirjeen liitteenä oli myös toimeksiantolomake, jonka asiakas palautti täytettynä 5.10.2009. Koska asiakkaan toimeksiannosta ei selvinnyt kaikkien merkintäoikeuksien kohtalo, oltiin pankista häneen yhteydessä ja toimeksianto korjattiin käsittämään kaikki asiakkaan merkintäoikeudet. Toimeksiantonsa jälkeen asiakas tiedusteli pankilta väliaikatietoja, mihin hänelle vastattiin että niitä oli saatavissa vasta merkintäoikeuksien myyntiajan päättymisen jälkeen 19.10.2009. Asiakas sai pankista tiedon 9.11.2009, jonka mukaan toimeksiantoa oli yritetty toteuttaa 15.10.2009, mutta vähäisen kysynnän vuoksi se ei ollut toteutunut.

2. Reklamaatiokäsittely

Asiakas reklamoi pankille 1.12.2009. Reklamaatiossaan asiakas toi esille palauttaneensa toimeksiantonsa määrääjassa sekä postitse että faksilla ja soittaneensa vielä perään ja varmistaneensa sen perilletulon. Asiakas katsoo, että koska mitään rajahintaa tai muuta ei toimeksiannossa ollut sovittu, on se tarkoittanut merkintäoikeuksien myyntiä päivän hintaan. Hankkimansa selvityksen mukaan kyseisillä merkintäoikeuksilla on käyty kauppaa siinä määrin, että myynti olisi kyllä toteutunut, mikäli toimeksianto olisi laitettu eteenpäin heti eikä vasta 15.10.2009. Asiakas katsoo pankin toimineen asiassa huolimattomasti ja vaatii lähtökohtaisesti pankkia korvaamaan hänelle rahamäärän, joka vastaa viikolla 41 toteutuneiden kauppojen volyymipainotettua keskiarvoa painotettuna merkintäoikeuksien määrällä sekä asian selvittämisestä aiheutuneiden kustannusten korvaamista mukaan lukien hänen käyttämänsä asiamiehen palkkio. Reklamaationsa asiakas päättää ilmoittamalla olevansa valmis myös neuvottelemaan asian sopimisesta, jotta asiassa ei olisi tarvetta ryhtyä oikeudellisiin toimenpiteisiin.

Vastauksenaan asiakkaan reklamaatioon pankki totesi, että asiakkaan ja pankin sijoituspalvelusopimuksen ohella tapaukseen soveltuvat pankin arvo-osuustilin ja arvopaperisäilytyksen yleiset ehdot, joiden mukaisesti pankki oli lähettänyt asiakkaalle tiedon annista ja liittänyt mukaan myös toimeksiantolomakkeen pankille palautettavaksi. Kun pankissa huomattiin, ettei asiakkaan toimeksianto ollut sellaisenaan toteuttamiskelpoinen siinä olleiden lukumäärävirheiden vuoksi, oltiin asiakkaaseen yhteydessä 8.10.2009 ja korjattiin toimeksianto koskemaan kaikkia asiakkaan merkintäoikeuksia. Koska kyseessä oli ulkomaisen yhtiön merkintäoikeudet, ei pankilla ole mahdollisuuksia yksittäisten toimeksiantojen edelleen välittämiseen, vaan ne niputetaan ja vastauksille annettun määräjän umpeuduttua ne lähetetään keskitetysti eteenpäin yhdessä muiden samaa yhtiötapauhtumaa koskevien toimeksiantojen kanssa. Näin pankki on menetellyt tässäkin tapauksessa, mutta valitettavasti toimeksiannot eivät heikon kysynnän vuoksi toteutuneet. Vaikka pankin näkemyksen mukaan kyseinen toimintatapa on sen yleisten ehtojen mukainen, on se siitä huolimatta ollut valmis osallistumaan asiakkaan kärsimään taloudelliseen menetykseen kohtuulliseksi katsottavalla määrällä, koska asiakkaalla ei ole ollut aikaisempaa kokemusta ulkomaisilla arvopapereilla käytävästä kaupasta. Pankin näkemyksen mukaan hyvityksen laskennassa tulisi kuitenkin käyttää viikon 42 kurssitasoja, koska toimeksiantoon tehdyn korjauksen vuoksi se ei olisi mitenkään ehtinyt markkinoille viikon 41 aikana.

3. Asiakkaan valitus Arvopaperilautakunnalle

Valituksessaan asiakas korostaa, ettei hänen allekirjoittamassaan ja pankkiin toimittamastaan toimeksiantolomakkeesta mitenkään ilmene eikä hänelle muutoinkaan missään vaiheessa kerrottu, että pankki odottaa annettuun palautuspäivään saakka toimeksiantoja, jotka välittää sitten kerralla eteenpäin toteutettavaksi. Lisäksi asiakas tuo esille, että merkintäoikeuksilla käytiin kauppaa koko niiden kaupankäyntiajan, mutta erityisesti sen alkuvaiheessa, jolloin myös hänen tuttavapiiriinsä kuuluvien toista välittäjää käyttäneiden henkilöiden kaupat kyllä toteutuivat. Asiakas katsoo menettäneensä pankin toimien johdosta noin 15.000 euroa, jonka hän vaatii pankkia korvaamaan.

4. Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Vastauksessaan pankki viittaa asiassa aikaisemmin esille tulleisiin seikkoihin ja katsoo että sen useita vuosia noudattama asiakkaille tehokas ja maksuton menettely on lain ja hyvän tavan mukainen, ja että se on tuottanut asiakkaille tehokkaalla tavalla ja vaivattomasti ylijäävien merkintäoikeuksien arvon aina silloin, kun annin suosio on ollut kohtuullinen. Asiakkaalla olisi ollut myös mahdollisuus myydä merkintäoikeutensa haluamallaan tavalla, mutta hän on tietoisesti valinnut

maksuttoman menettelyn. Pankin näkemyksen mukaan asiakkaan valituksen tavoite on saada merkintäoikeuksista jälkikäteen yksilöllisen myyntitoimeksiannon mukainen kauppahinta selvästi alimerkityssä osakeannissa. Vaatimuksen hyväksyminen johtaisi perusteettomaan etuun, mihin pankki ei voi suostua. Lisäksi asiakkaan myytäväksi tarjoamien merkintäoikeuksien määrä olisi väistämättä vaikuttanut alentavasti kaupankäynnin hintatasoon sen jälkeen kun toimeksianto oli korjattu toteutuskelpoiseksi. Ylipäänsä pankki ei ole vastuussa toimeksiannon toteutumisesta, koska toimeksiannon toteutuminen julkisessa kaupankäynnissä jää aina riippuvaiseksi siitä, kohdistuuko arvopaperiin riittävää kysyntää.

5. Selvitykset

Osapuolten reklamaatio- ja valituskirjelmien lisäksi lautakunnalle on toimitettu seuraavat asiakirjat:

- 15.5.2009 avattu Arvo-osuustili ja arvopaperisäilytyssojimus, jossa on sovittu arvo-osuuksien ja arvopapereiden säilyttämisestä, raportoinnista sekä maksuista ja jossa viitataan pankin yleisiin ehtoihin
- 1.3.2008 päivätyt arvo-osuustilin ja arvopaperisäilytyksen yleiset ehdot, joiden mukaan asiakkaan ulkomaiset arvo-osuudet säilytetään pankin ulkomaisen säilyttäjaverkoston kautta ja omistuksista pidetään kirjaa asiakkaittain pankin säilytyskirjanpitojärjestelmässä. Ehtojen mukaan muiden kuin Helsingin pörssissä kaupankäynnin kohteena olevien arvopapereiden osalta toimenpiteet tehdään vain, jos niiden ajankohdasta on tiedotettu riittävän ajoissa tai niistä on erikseen liikkeenlaskijan toimesta pankille kirjallisesti ilmoitettu. Ulkomaisten arvopapereiden osalta ehdoissa on omat kohtansa, joiden mukaan niitä sovelletaan ulkomaisiin arvopapereihin ensisijaisesti ja muita ehtoja sikäli kuin ne eivät ole ristiriidassa kyseisten erityisehtojen kanssa. Ehtojen mukaan muun muassa pankki vastaa virheil- lään tai laiminlyönneilläään asiakkaalle aiheuttamasta vahingosta. Pankki ei vastaa välillisestä vahingosta tai kolmannelle osapuolelle aiheutuneesta vahingosta. Vahingonkorvauksen enimmäismäärä rajoittuu vahingoitetun omaisuuden markkina- arvoon sinä hetkenä, kun pankin virhe tai laiminlyönti havaittiin tai olisi pitänyt havaita. Edelleen ehdoissa pankki on varannut itselleen oikeuden rajoittaa yhtiöta- pahtumiin liittyviä valintamahdollisuuksia ja ellei asiakas anna pankin asettamassa määrääjassa yhtiötapahumaa koskevaa toimeksiantoa pankille, on sillä oikeus mutta ei velvollisuutta ryhtyä toimenpiteisiin.
- 1.10.2009 päivätty pankin asiakkaille lähettämä osakeantia koskeva informaatio- kirje, jossa kerrotaan lyhyesti yhtiön annin ehdoista sekä siihen liittyvistä aikatau- luista ja asiakkaiden toimintamahdollisuuksista merkintäoikeuksiensa suhteen. Kirjeessä pyydetään asiakkaita palauttamaan sen liitteenä ollut toimeksiantoloma- ke ja todetaan, että mikäli niin ei tehdä asetettuun määräpäivään mennessä, mer- kintäoikeudet erääntyvät arvottomina. Kirjeessä todetaan myös, että pankki ei vas- taa tarjouksen tai toimeksiannon toteutumisesta eikä ehtojen mahdollisista muu- toksista.
- edellä mainitun kirjeen liitteenä ollut toimeksiantolomake, jossa asiakkaille on esi- täytetty neljä eri vaihtoehtoa toimeksiannon sisällöksi. Ensimmäisen vaihtoehtoon mukaan asiakas hyväksyy tarjouksen ja käyttää haluamansa määrän merkintäoike- uksiaan osakkeiden merkitsemiseen. Toisen vaihtoehtoon mukaan asiakas myy ha- luamansa määrän merkintäoikeuksiaan. Kolmannen vaihtoehtoon mukaan asiakas

ylimerkitsisi haluamansa määrän uusia osakkeita. Neljännen vaihtoehdon mukaan asiakas ei osallistuisi antiin, jolloin hän myisi itse kaikki merkintäoikeudet markkinoilla tai ne erääntyisivät arvottomina. Lomake pyydetään palauttamaan asianmukaisesti täytettynä joko postitse tai faksilla siten että se on perillä pankissa viimeistään 15.10.2009. Asiakas on rastittanut lomakkeesta vaihtoehdot 1 ja 2 siten että käyttää osan merkintäoikeuksista uusien osakkeiden merkintään myyden kuitenkin suurimman osan merkintäoikeuksistaan.

- asiakkaan ja pankin välistä sähköpostikirjeenvaihtoa, mistä käy ilmi muun muassa asiakkaan halu saada pankilta toimintaohjeita tulevaa merkintäantia silmällä pitäen, toimeksianton täydentäminen, asiakkaan 7.10 lähettämä tiedustelu toimeksiantonsa etenemisestä ja hänen pankista siihen saamansa vastaus. Viesteistä käy ilmi antimenettelyn olevan asiakkaalle tuntematon, hänen halunsa saada tietoa pankin käytännön toimista myynnin toteuttamisessa sekä ihmettely oikeuksien myymättä jäämisestä. Pankin vastauksista käy ilmi, että väliaikatieitoja ei ole saatavilla, mutta merkintäoikeudet pyritään myymään kokonaisuutena vallitsevaan markkinahintaan. Mikäli merkintäoikeuksille ei löydy markkinoita, ne erääntyvät arvottomina. Vastausten mukaan lopputulos on selvillä vasta merkintäajan päätyttyä 15.10.
- Asiakkaan kohdeyhtiöstä ja Norjan pörssistä hankkimaa selvitystä merkintäoikeuksien kaupankäynnistä. Selvityksestä ilmenee, että 5-16.10 välisenä aikana merkintäoikeuksia myytiin yhteensä reilu 22 miljoonaa kappaletta 0,07–0,01 NOK kurssiin kaupankäynnin ja kurssihuipun keskittyessä alkupäiviin.
- Asiakkaan toimittamaa selvitystä kahden tuttavansa eri välittäjien kautta tekemistä toteutuneista merkintäoikeuksien myyntitoimeksiantoista. Selvityksestä käy ilmi, että osa toimeksiantoista on tehty ja toteutunut asiakkaan toimeksiantolomakkeen palauttamisen jälkeen ja että muun muassa vielä 12.10 on toteutunut lähes asiakkaan toimeksiantoa vastaava kauppa 0,03 NOK kurssiin.

6. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Taustaa

Tapauksessa on kysymys pankin tarjoamasta rahoitusvälineiden säilytys- ja hoitopalvelusta ja palveluun liittyvistä menettelytavoista ja vaatimuksista sekä siitä, millä tavalla ja kenen vastuulla näihin liittyvät tiedonantovelvollisuudet on katsottava tulleen täytetyiksi.

Arvopaperimarkkinalain (26.5.1989/495) 4 luvun 1 §:ssä todetaan seuraavaa:

”Arvopapereiden kaupassa sekä sijoituspalvelun ja oheispalvelun tarjoamisessa ei saa käyttää hyvän tavan vastaista tai muuten sopimatonta menettelyä”

Rahoitustarkastus (nyk. Finanssivalvonta) on antanut standardin 2.3 Rahoituspalvelusopimukset, jossa todetaan yleisesti sopimusten vähimmäissisällön osalta kohdassa 6.6 seuraavaa:

”Sopimuksen perusteella toimitettavat ilmoitukset ja asiakasraportointi

Sopimuksessa on mainittava, miten sopimusta koskevista asioista ilmoitetaan toiselle osapuolelle ja milloin tämän katsotaan saaneen ilmoituksesta tiedon.

Sopimuksessa tulee sopia, miten ja mitä tietoja palveluntarjoaja toimittaa asiakkaalle palvelusta tai sen käytöstä.”

Lisäksi samassa standardissa todetaan, että säilytys sopimuksella tarkoitetaan arvo-osuustilisopimusta ja muuta säilytys sopimusta sekä lausutaan niiden osalta erityisesti kohdassa 7.5.2 vielä seuraavaa: ”Sopimuksessa tulee määritellä säilyttäjälle kuuluvat hoitotoimenpiteet ja se, milloin säilyttäjälle syntyy velvollisuus ryhtyä säilytettävää omaisuutta koskeviin toimenpiteisiin. Sopimuksessa tulisi mainita, ettei säilyttäjällä ole velvollisuutta ryhtyä muihin kuin sovittuihin toimenpiteisiin.”

Perustelut

Lautakunta toteaa, että tapauksessa osakeanteihin liittyvistä velvollisuuksista on sovittu arvo-osuustilin ja arvopaperisäilytyksen osalta tehdyssä sopimuksessa, joka täyttää edellä esitetyt viranomaisvaatimukset, ja että kyseisen sopimuksen perusteella pankki on lähettänyt asiakkaalle tiedon annista. Allekirjoittamalla pankin arvo-osuustiliä ja arvopaperisäilytystä koskevat sopimukset asiakas on hyväksynyt niihin liittyvät yleiset ehdot, joiden mukaan pankilla on ollut mahdollisuus rajoittaa asiakkaalle tarjoamia toimintamahdollisuuksia. Lautakunta toteaa, että pankin asiakkaalle tarjoama mahdollisuus myydä käyttämättömät merkintäoikeudet ns. yhteismyyntinä ilman erillisiä toimeksiantokuluja on sinänsä hyvän tavan mukainen. Lautakunnan näkemyksen mukaan asiakkaille tulisi kuitenkin selvästi kertoa, miten asiakkaan valintamahdollisuuksia on rajoitettu ja mitkä ovat rajoitusten käytännön vaikutukset sekä miten asiakkaan tulisi toimia, mikäli hän mahdollisesti haluaisi toimia muulla kuin pankin tarjoamalla tavalla.

Tapauksessa asiakkaalle lähetetystä kirjeestä tai hänen tiedusteluihinsa saamistaan vastauksista ei lautakunnan näkemyksen mukaan millään tavalla ilmene pankin ulkomaisten osakkeiden osalta omaksuma ja noudattama käytäntö kerätä yhteen eri asiakkaiden toimeksiantoja ja siten laittaa ne eteenpäin viiveellä. Koska pankin käytännön syistä omaksuma toimintatapa poikkeaa kuitenkin siinä määrin arvopaperimarkkinoilla tavanomaisena pidettävästä oletuksesta toimeksiannon toteuttamisesta ilman aiheutonta viivästystä, siitä olisi tullut olla kirjeessä nimenomainen maininta. Lautakunnan näkemyksen mukaan asiakkaalle on siten voinut perustellusti syntyä palauttamansa toimeksiannon sisällöstä kuva, jonka mukaan pankki olisi ryhtynyt heti sitä toteuttamaan, eikä pankki ole tätä käsitystä myöhemmässä vaiheessa merkintäoikeuksien kaupankäyntiaikana asianmukaisesti oikaissut, vaikka siihen olisi ollut mahdollisuus muun muassa vastattaessa asiakkaalle tämän ensimmäiseen toimeksiannostaan tekemäänsä tiedusteluun. Edellä mainituin perustein lautakunta katsoo, että pankki on laiminlyönyt asiassa hyvän arvopaperimarkkinatavan mukaisen tiedonantovelvollisuutensa.

Vahingonkorvauksen määrä

Asiasta saadun selvityksen mukaan asiakkaalla ei aiemman kokemattomuutensa perusteella ole ollut syytä epäillä toimeksiannon olevan ehdoiltaan jotenkin poikkeuksellinen, mitä osoittaa myös hänen tiedustelunsa toimeksiantonsa tilanteesta 7.10.2009 klo 18.23 ja hänen siihen saamansa vastauksen johdosta seuraavana iltana esittämänsä nimenomaiset tarkentavat kysymykset liittyen merkintäoikeuksien myyntimenettelyyn. Lautakunta katsoo, että pankin olisi viimeistään näihin tarkentaviin kysymyksiin vastatessaan 9.10.2009 klo 9.02 tullut kiinnittää asiakkaan huomio pankin omaksumaan tapaan laittaa asiakkailta saamansa toimeksiannot eteenpäin mahdollisesti vasta useamman päivän viiveellä, jolloin asiakas olisi voinut harkita toimeksiantonsa sisältöä uudelleen.

Lautakunta pitää kaiken edellä todetun perusteella todennäköisenä, että oikeat tiedot saadessaan asiakas olisi pyrkinyt myymään merkintäoikeutensa mahdollisimman nopeasti eikä odottanut niiden kanssa myyntiajan päättymiseen asti. Myynnin tarkka ajankohta jää kuitenkin epäselväksi samoin kuin asiakkaan suuren omistuksen mahdollinen vaikutus merkintäoikeuksien markkinahintaan, jolloin vahingon määrääkään ei voi tarkoin selvittää. Vahingon määrä tulee arvioida oikeudenkäymiskaaren 17 luvun 6 §:stä ilmenevän periaatteen mukaisesti. Arvioinnissa lautakunta on ottanut huo-

mioon merkintäoikeuksien arvonkehityksestä ja siihen vaikuttavista seikoista esitetyt tiedot. Edellä todetun perusteella lautakunta arvioi kohtuulliseksi vahingonkorvauksen määräksi asiassa 11.500 euroa.

Suositus

Lautakunnan näkemyksen mukaan asiakkaalle on voinut perustellusti jäädä tapahtuneesta palauttamansa toimeksiannon sisällöstä ja pankin kanssa käymiensä keskustelujen perusteella siihen käsitukseen, että pankki ei odottaisi toimeksiannon eteenpäin toimittamisessa asettamaansa määräaikaan asti, vaan laittaisi sen eteenpäin ilman aiheetonta viivytystä. Lautakunta suosittaa pankkia korvaamaan asiakkaalle oikeudenkäymiskaaren mukaan kohtuulliseksi asiassa katsomansa 11.500 euron hyvityksen.

5 Muut arvopaperiasiat

5.1 APL 131/2006, 9.11.2006

Asia

Warrantit, markkinatakauksen voimassaolo, vahingonkorvausvaatimus

1. Asiakkaan valitus Arvopaperilautakunnalle

Asiakas on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 1.6.2006 päivätyn valituksen ja antanut lisäksi 22.8.2006 päivätyn lisälausuman.

Asiakas on vaatinut, että liikkeeseenlaskijan tulee korvata hänelle 52 000 euron vahinko, joka on aiheutunut liikkeeseenlaskijan laiminlyönnistä päivittää/täyttää warrantikaupankäynnin aikana os-totarjoussarake.

Asiakas on vaatimuksensa perusteeksi esittänyt muun muassa seuraavaa.

Asiakas olisi tehnyt 1.6.2006 osto- ja myyntitoimeksiantoja liikkeeseenlaskijan warrantikohteesta SAM6H1 8E17.00R, mikäli liikkeeseenlaskija ei olisi tuolloin jättänyt warrantin ostotarjoussarakkeen päivittämättä/täyttämättä edellisestä kaupanteosta 9 minuutiksi 25 sekunniksi. Kyseisenä aikana warrantin arvo oli muuttunut 0,13–0,14 eurosta 0,14–0,15 euroon tai 0,15–0,16 euroon. Liikkeeseenlaskija päivitti ostotarjoussarakkeen vasta, kun arvo oli palautunut 0,13–0,14 euron tasolle.

Asiakas toteaa, että liikkeeseenlaskijan tämän kaltainen menettely on ollut toistuvaa. Liikkeeseenlaskija on jättänyt usein joko osto- tai myyntisarakkeen tyhjäksi niin pitkäksi aikaa, että hinnat ovat palautuneet entiselleen ilman, että asiakkaat ovat päässeet tekemään kauppaa. Ajoittain jompikumpi sarakkeesta on saattanut olla päivittymättä jopa yhden tunnin ajan.

Asiakkaan käsityksen mukaan edellä kerrottu tapaus osoittaa liikkeeseenlaskijan toimintatapaa muutoinkin. Warrantin kohteena olleen osakkeen kurssin kohotessa nopeasti, liikkeeseenlaskija jätti ostolaidan tyhjäksi yli neljäksi minuutiksi ja kun osakkeen kurssi alkoi laskea, liikkeeseenlaskija aloitti ostot 10.000 kappaleen warrantin erissä hitaaseen tahtiin, kun jonossa samaan aikaan oli lähes miljoona myyntihalukasta asiakasta. Asiakas huomauttaa, ettei liikkeeseenlaskija ollut lisännyt 10.000 kappaleen erää lainkaan ostolaitaansa.

Asiakas kertoo verranneen muita liikkeeseenlaskijoita Helsingin Pörssissä ja todenneen, että muut vastaavat markkinatakaajat ovat ladanneet/päivittäneet osto- ja myyntilaitansa toimeksiantojen jälkeen täysimääräisiksi 1-2 sekunnissa. Asiakas on seurannut tapauksen vuoksi liikkeeseenlaskijan toimia ja todennut, että sillä on warranttia warrantin juoksuajan alussa yleensä jopa 50.000 kappaletta, mutta kohde-etuusosakkeen kurssin alkaessa vaihtelevaan liikkeeseenlaskijan takauslaidat putoavat ensin 20.000 kappaleeseen ja sitten 10.000 kappaleeseen ja samalla warrattien kurssipäivitykset pitenevät. Pääsääntöisesti on myös ollut niin, että kun warrantin juoksuaikaa on ollut enää jäljellä vain noin kuukausi, osakkeen osto- ja myyntitarjouksen erotus (myöh. spreadi) oli kasvanut kaksinkertaiseksi; esim. tässä tapauksessa kohde-etuuden kurssi nousi myyntipuolella ja laski osto-puolella. Asiakkaan havaintojen mukaan liikkeeseenlaskijan keski-määräinen päivitysten viivästymisaika on n. 2-3 minuuttia, mutta toisinaan jopa yhden tunnin. Asiakas katsoo, ettei liikkeeseen-

laskija ole täyttänyt markkinatakaus- eikä warranttikohtaisia ehtojaan eikä noudattanut muiden liikkeeseenlaskijoiden tavoin pörssin sääntöjä.

Asiakas kiistää liikkeeseenlaskijan väittämän, että liikkeeseenlaskijalle olisi aivan yhdentekevää tai jopa etu sen ostaessa warrantit takaisin ja ettei siitä koituisi liikkeeseenlaskijalle tappioita. Asiakkaan käsityksen mukaan markkinatakaajat tulisi velvoittaa pitämään vähintään 100.000 kappaletta warrantteja päivilyksessä osto- ja myyntilaidoilla, ja joiden tulisi päivittyä 10 sekunnin sisällä osto- tai myyntitapahtumasta sekä nk. spreadin tulisi pysyä samana koko warrantin juoksuajan.

2. Liikkeeseenlaskijan vastaus asiakkaan valitukseen

Liikkeeseenlaskija on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 3.8.2006 päivätyn vastauksen asiassa.

Liikkeeseenlaskija on vaatinut, että asiakkaan valitus tulee hylätä perusteeltaan ja määrältään.

Liikkeeseenlaskija on vaatimuksensa tueksi esittänyt muun muassa seuraavaa.

Liikkeeseenlaskija kiistää asiakkaan väitteen siitä, että heidän warrantissaan SAM6H1SE17.00R olisi puuttunut ostotarjous 1.6.2006 klo 10:08:16 ja 10:17:01välisen ajan. Kyseisen warrantin markkinatakaajan ostotarjous puuttui 10:08:16 ja 10:12:33 välisen ajan.

Liikkeeseenlaskija toteaa, että ostaessaan tai myydessään warrantteja he joutuvat position suojaamiseksi myös myymään tai ostamaan osakkeita. Tämä on tehtävä siten, että osakkeen hintaa ei turhaan heilauteta tarpeettoman paljoa. Suuria riskejä välttääkseen liikkeeseenlaskija pyrkii hoitamaan edes osan suojauksesta ennen kuin takauslaita täytetään uudelleen. Tämän vuoksi on ymmärrettävää, että varsinkin kohde-etuuden suurten liikkeiden yhteydessä takauslaitojen täyttäminen kaupan jälkeen voi kestää muutaman minuutin.

Position suojaamisesta johtuva puuttuminen kestää pääsääntöisesti 0-5 minuuttia. Mitä epälikvidimpi kohde-etuus, sitä kauemmin täyttäminen kestää. Asiakkaan väitteeseen sarakkeiden tyhjäksi jättämisestä tahallaan liikkeeseenlaskija toteaa, että markkinatakaajan intressi on pitää takauksinnat warrantteissaan ja palvella siten warranttisijoittajia parhaalla mahdollisella tavalla.

Markkinatakaaja suojaa oman positionsa niin, että vaikka markkinat liikkuvat ylös tai alas, se ei ota siitä riskiä. Näin ollen ei ole mitään väliä sillä, että takaaja joutuu ostamaan aiemmin myymänsä warrantit kalliimmalla takaisin, koska siitä tuleva tappio katetaan suojauksella. Sama toimii tietysti myös toiseen suuntaan. Liikkeeseenlaskija katsoo, että asiakkaan väite "laitojen jättämisestä täyttämättä tahallaan" on täysin väärä. Asiakkaan väittämään myös siitä, että joskus osto- tai myynti sarakke saattaa olla täyttämättä jopa yhden tunnin ajan, toteaa liikkeeseenlaskija olevan sen erittäin harvinaista ja silloin kyseessä on jokin ongelma takausjärjestelmässä.

3. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Tapauksessa on kysymys sijoituspalveluyrityksen tarjoamasta sijoituspalvelusta ja josta on säännelty laissa sijoituspalveluyrityksistä (26.7.1996 / 579) 3 §:ssä ja arvopaperimarkkinalain (26.5.1989/495) 4 luvussa. Lisäksi Rahoitustarkastus on antanut edellä mainittuja lakeja täydentävän sijoituspalvelun tarjoamisessa noudatettavia menettelytapoja koskevan ohjeen nro 201.7, jonka mukaan sijoituspalveluyhteisön on noudatettava tiettyjä velvollisuuksia, jotta asiakkaiden suoja ja sijoittajien luottamus toteutuisi.

Asiakas on vaatinut, että liikkeeseenlaskijan tulee korvata hänelle 52 000 euron vahinko, joka on aiheutunut liikkeeseenlaskijan laiminlyönnistä päivittää/täyttää warrantikaupankäynnin aikana ostotarjoussarake edellisestä kaupanteosta 9 minuutiksi 25 sekunniksi. Asiakas katsoo, ettei liikkeeseenlaskija ole täyttänyt markkinatakaus- eikä warrantikohtaisia ehtojaan eikä noudattanut muiden liikkeeseenlaskijoiden tavoin pörssin sääntöjä.

Liikkeeseenlaskija on vaatinut, että asiakkaan valitus tulee hylätä perusteeltaan ja määrältään. Liikkeeseenlaskija on todennut, että kyseisen warrantin markkinatakaajan ostotarjous puuttui ainoastaan kello 10:08:16–10:12:33 välisenä aikana.

Lautakunnalle annetun selvityksen perusteella on osoitettu, että markkinatakaus ei ole ollut voimassa klo 10:08:16–10:12:33 välisenä aikana. Ostotarjouslaidan päivittäminen kesti liikkeeseenlaskijan toimesta näin ollen neljä (4) minuuttia ja 17 sekuntia.

Warrantikohtaisten ehtojen ”Markkinatakaaja” -kohdan mukaan liikkeeseenlaskija on sitoutunut antamaan osto- ja myyntikurssit warranteille sinä aikana kun warrantit ovat julkisen kaupankäynnin kohteena. Markkinatakaus on voimassa Jatkuvan Kaupankäynnin aikana. Liikkeellelaskijalla ei ole velvollisuutta ylläpitää markkinatakausta aikana, jolloin warrantin kohde-etuuteen kohdistuu Markkinakeskeytys. Lisäksi liikkeeseenlaskija sitoutuu asettamaan hinnat vähintään 1000 warrantille siten, että osto- ja myyntikurssien erotus (spread) on enintään seuraava:

Warrantin hinta (EUR) Suurin spread

< 2,00 EUR 0,10

> 2,00 5,00 %

Markkinatakauksen päivittämistä koskevan viiveen osalta liikkeeseenlaskija on todennut, ettei se ole voinut ottaa kaupankäynnissä riskejä itselleen ja antaa asiakkaille markkinatakausta ennen kuin se on hoitanut oman suojauksensa kuntoon. Tästä taas on ollut seurauksena se, etteivät asiakkaat ole pystyneet käymään warranteillaan kauppaa markkinatilanteen niin vaatiessa.

Warrantikohtaisten ehtojen osalta lautakunta toteaa, että liikkeeseenlaskija on omissa warrantikohtaisissa ehdoissaan sitoutunut pitämään markkinatakauksen voimassa Jatkuvan Kaupankäynnin aikana. Ehtojen mukainen velvoite ei ole voimassa Markkinakeskeytyksen aikana, mutta tällaista ei tapauksessa ole kysymys. Tästä syystä lautakunta katsoo, ettei liikkeeseenlaskija ole noudattanut markkinatakauksen osalta omia warrantikohtaisia ehtojaan, joissa se on sitoutunut yksiselitteisesti antamaan Jatkuvan Kaupankäynnin aikana osto- ja myyntikurssit warranteille.

Arvopaperimarkkinalain 4 luvun 1 §:n mukaan arvopaperien kaupassa ja sijoituspalvelun tarjoamisessa ei saa käyttää hyvän tavan vastaista menettelyä. Hyvä tapa pitää sisällään muun muassa sen, että sijoituspalveluyhteisö toimii rehellisesti, puolueettomasta, ammattitaitoisesti ja huolellisesti tavoitteenaan asiakkaan etu ja arvopaperimarkkinoita kohtaan tunnetun luottamuksen edistäminen. Siten arvopaperimarkkinalain huolenpitovelvollisuus lähtee siitä, että välittäjällä on aina oltava asiakkaan etu ensisijaisena toimeksiannon toteuttamistapaa määräävänä periaatteena. Jos välittäjän ja asiakkaan välille syntyy eturistiriitatilanne, on välittäjän asetettava asiakkaan etu oman etunsa edelle. Mikäli jotkin sijoituspalveluyhteisöä koskevat säännökset ovat puutteellisia, yhteisön on noudatettava säännöksistä ilmeneviä periaatteita, jotta asiakkaiden etu ja arvopaperimarkkinoita kohtaan tunnettua luottamusta voidaan edistää.

Liikkeeseenlaskija on tapauksessa todennut laittavansa oman etunsa asiakkaan edun edelle suojatessaan oman positionsa ennen markkinatakauksen antamista. Lautakunnan näkemyksen mukaan liik-

keeseenlaskija on tällä menettelyllä rikkonut omien warranttiehtojensa lisäksi arvopaperimarkkinalain hyvän tavan säännöksiä.

Asiakas on lautakunnalle todennut, että hän olisi tehnyt 1.6.2006 kyseistä warranttia koskevat toimeksiannot, mikäli toimeksiantojen tekeminen liikkeeseenlaskijan toimesta olisi ollut vain mahdollista. Asiakas ei ollut kuitenkaan tehnyt kyseistä warranttia koskevia toimeksiantoja liikkeeseenlaskijan markkinatakausviiveen jälkeenkään 1.6.2006, jolloin hintataso oli ollut noin 0,13–0,14 euroa/kohde, vaan vasta 2.6.2006 hintaan 0,14–0,15 €/kohde, jolloin warrantin hintataso oli keskimäärin parempi kuin se oli ollut 1.6.2006.

Edellä kerrotulla perusteilla lautakunta katsoo, ettei tapauksessa ole tullut osoitettua, että asiakkaalle olisi aiheutunut tosiasiasiallista taloudellista vahinkoa huolimatta liikkeeseenlaskijan laiminlyönnistä 1.6.2006.

Edellä kerrotuilla perusteilla Arvopaperilautakunta ei suosita asiassa hyvitystä.

* * *

5.2 APL 132/2006, 9.11.2006

Asia

Warrantit, markkinatakauksen puuttuminen, vahingonkorvausvaatimus

1. Asiakkaan valitus Arvopaperilautakunnalle

Asiakas on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 2.6.2006 päivätyn valituksen ja antanut lisäksi 8.8.2006 päivätyn lisälausuman.

Asiakas on vaatinut, että liikkeeseenlaskijan tulee ensisijaisesti purkaa hänen 18.5.2006 tekemä warranttikauppa DAX6I15E5600TR arvoltaan 3 150 € tai toissijaisesti korvata hänelle 1 750 euron vahinko, joka on aiheutunut markkinatakauksen puuttumisesta.

Asiakas on vaatimuksensa perusteeksi esittänyt muun muassa seuraavaa.

Asiakas osti 18.5.2006 liikkeeseenlaskijan warranttia 6IDAXEW56T 5000 kappaletta hintaan 0.63 €/kpl yhteensä 3150€ + kaupankäyntikulut, yhteensä 3 164,53 euroa. Asiakas oli koettanut myydä warrantit pois samana päivänä kello 10:25:30 – 10:27:30 välisenä aikana, mutta markkinatakaus ei ollut tuolloin voimassa. Asiakas oli ollut yhteydessä liikkeeseenlaskijaan asiasta 18.5.2006 ja 29.5.2006, mutta ei ollut tyytynyt tämän vastaukseen.

Asiakas toteaa luottaneensa liikkeeseenlaskijan warranttiehtoihin kyseisessä warranttikaupassa. Asiakkaan käsityksen mukaan liikkeeseenlaskija oli sitoutunut warranttiehdoissaan antamaan osto- ja myyntikurssit warranteille julkisen kaupankäynnin aikana. Markkinatakauksen tuli olla voimassa jatkuvassa kaupankäynnissä. Liikkeeseenlaskijalla ei olisi ollut ehtojen mukaan kuitenkaan velvollisuutta ylläpitää markkinatakausta aikana, jolloin warrantin kohde-etuuteen olisi kohdistunut markkinakeskeytys. Ehtojen mukaan liikkeeseenlaskija oli sitoutunut asettamaan hinnat vähintään 1000 warrantille siten, että osto- ja myyntikurssin erotus (spread) olisi ollut enintään seuraavanlainen:

Warrantin hinta (EUR) Suurin spread
< 2,00 EUR 0,10
> 2,00 5,0 %.

Warrantin ehtojen mukaan turbowarranteille, joiden markkina-arvo on < 0,01 EUR, ei annettaisi ostonoteerausta. Jos taas kohde-etuuden kurssi pörssipäivänä olisi yhtä kuin tai alle knock-out tason ("osto turbowarrantti") tai vastaavasti yhtä kuin tai yli knock-out tason ("myynti turbowarrantti") päättyisivät kaupankäynti sekä markkinatakaus. Ehtojen mukaan liikkeeseenlaskija pidätti itselleen oikeuden käyttää hinnoittelussa itse kehittämiään arvostuspartametrejä.

Asiakkaan käsityksen mukaan markkinatakaajana liikkeeseenlaskija toimi vastoin warranttikohdaisia ehtojaan, mistä syystä asiakas katsoo, että toimeksianto voitaneen perua. Asiakas oli yrittänyt myydä warranttejaan DAX-indeksin laskun aikana, mutta ilman markkinatakausta se ei ollut onnistunut. Lisäksi asiakas kiistää, että liikkeeseenlaskija olisi muuttanut warranttiehtojaan juoksuaikana.

Asiakas toteaa, että markkinatakaus puuttui kello 10:23–10:30 (knock-out tason 5600 alitus 10:28) sekä varmasti kello 10:25:30–10:27:30 ja siitä eteenpäin. Myyntilaidalla oli ollut koko laskun ajan myynnissä warrantteja alle indeksiarvon, mutta kauppvoja ei syntynyt, koska markkinatakaus ei toiminut.

Asiakas huomauttaa, että yksittäisen sijoittajan on mahdoton arvioida liikkeeseenlaskijan antamaa markkinatakausta tai sen mahdollista puuttumista. Markkinatakaaja ei kerro toiminnassaan miten ja missä se hoitaa oman suojauksensa. Asiakkaan näkemyksen mukaan markkinatakaus on takaajan ongelma, jota ei tulisi säilyttää asiakkaan vastuulle. Asiakas katsoo, että yksittäiselle sijoittajalle oli luvattu likvidit markkinat, mikä olisi tarkoittanut, että laidoilla olisi pitänyt jatkuvasti olla vähintään 1000 kappaletta kyseistä warranttia.

Asiakkaan näkemys on, että markkinatakaaja tiesi koko ajan, montako warranttia oli ulkona. Liikkeeseenlaskija olisi varmasti pystynyt hoitamaan suojauksensa ajoissa, jos siihen olisi ollut tarvetta. Asiakas katsoo, että liikkeeseenlaskija on toiminnallaan vain maksimoinut omat voittonsa.

2. Liikkeeseenlaskijan vastaus asiakkaan valitukseen

Liikkeeseenlaskija on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 3.8.2006 päivätyn vastauksen asiassa.

Liikkeeseenlaskija on vaatinut, että asiakkaan valitus tulee hylätä perusteeltaan ja määrältään.

Liikkeeseenlaskija on vaatimuksensa tueksi esittänyt muun muassa seuraavaa.

Turbowarrantin tullessa lähelle "knokkausta", sijoittajat pyrkivät luonnollisesti pääsemään siitä eroon. Usean sijoittajan yrittäessä myydä warranttejaan samanaikaisesti, markkinatakaaja ei voi ostaa niitä suuria määriä hoitamatta itse ensin omaa suojaustaan. Erityisen vaikea tilanne on, kun alla olevan kohde-etuuden hinta muuttuu nopeasti.

Liikkeeseenlaskija kertoo, että kyseisen warrantin laidat olivat päivittämättä noin 1,5 minuuttia juuri ennen warrantin knokkaamista. Liikkeeseenlaskijan käsitys asiasta on, että kun kohde-etuus liikkuu yhtä nopeasti kuin tässä tapauksessa, kestää markkinatakaajan laitojen täyttäminen aina muutamia minuutteja.

Liikkeeseenlaskija toteaa, että mikäli se täyttäisi warrantin laidat ennen suojautumistaan, se ottaisi tilanteessa erittäin suuren riskin. Liikkeeseenlaskija pahoittelee, että knock-out -tapahtuma tuli juuri sillä hetkellä, kun se hoiti vielä omaa suojaustaan kuntoon. Liikkeeseenlaskija katsoo kuitenkin, että turbowarrantteihin sijoittavan on ymmärrettävä niihin liittyvät riskit.

Warranttien vanhan liikkeeseenlaskuesitteen mukaan liikkeeseenlaskija oli sitoutunut antamaan ostoja myyntitarjoukset warrantteille silloin, kun warrantit olisivat julkisen kaupankäynnin kohteena, jatkuvan kaupankäynnin aikana. Nykyisen, Ruotsin valvovan viranomaisen Finansinspektionin hyväksymän uuden warranttien liikkeeseenlaskuesitteen mukaan liikkeeseenlaskija pyrkii ylläpitämään noteerauksen koko kaupankäynnin aikana. Eri syistä tämä ei kuitenkaan aina ole mahdollista.

Asiakkaan taloudellisen vaatimuksen osalta liikkeeseenlaskija toteaa, ettei kaupan perumiseen ole perusteita, koska tilanteessa ei sattunut mitään normaalista poikkeavaa, vain valitettava yhteensattuma.

3. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Tapauksessa on kysymys sijoituspalveluyrityksen tarjoamasta sijoituspalvelusta ja josta on säännelty laissa sijoituspalveluyrityksistä (26.7.1996 / 579) 3 §:ssä ja arvopaperimarkkinalain (26.5.1989/495) 4 luvussa. Lisäksi Rahoitustarkastus on antanut edellä mainittuja lakeja täydentävän sijoituspalvelun tarjoamisessa noudatettavia menettelytapoja koskevan ohjeen nro 201.7, jonka mukaan sijoituspalveluyhteisön on noudatettava tiettyjä velvollisuuksia, jotta asiakkaiden suoja ja sijoittajien luottamus toteutuisi.

Asiakas on vaatinut, että liikkeeseenlaskijan tulee ensisijaisesti purkaa hänen 18.5.2006 tekemä warrantikauppa DAX6I15E5600TR arvoltaan 3.150 euroa tai toissijaisesti korvata hänelle 1.750 euron vahinko, joka on aiheutunut markkinatakauksen puuttumisesta asiakkaan yrittäessään myydä ko. warrantit pois (18.5.2006 kello 10:27:00 DAX-indeksiä vastaavan warrantin arvo 5.000 kpl*0,35 € = 1.750 €).

Liikkeeseenlaskija on vaatinut, että asiakkaan valitus tulee hylätä perusteeltaan ja määrältään.

Liikkeeseenlaskijan näkemyksen mukaan usean sijoittajan yrittäessä myydä warranttejaan samanaikaisesti, markkinatakaaja ei voi ostaa niitä suuria määriä hoitamatta itse ensin omaa suojaustaan. Liikkeeseenlaskija on todennutkin, että kyseisen warrantin laidat olivat päivittämättä noin 1,5 minuuttia juuri ennen warrantin knokkaamista. Liikkeeseenlaskijan käsitys asiasta on, että kun kohde-etuus liikkuu yhtä nopeasti kuin tässä tapauksessa, kestää markkinatakaajan laitojen täyttäminen aina muutamia minuutteja.

Liikkeeseenlaskija on lisäksi todennut, että tapauksessa sovelletaan nykyistä Finansinspektionin hyväksymää liikkeeseenlaskuesitettä, jonka mukaan liikkeeseenlaskija ei enää takaa markkinatakausta jatkuvan kaupankäynnin aikana, vaan se ”pyrkii pitämään noteerauksen yllä koko kaupankäynnin aikana”. Lautakunta kuitenkin toteaa, että asiakasta koskevissa ehdoissa on vielä vanha sanamuoto eli ”liikkeeseenlaskija takaa markkinatakauksen jatkuvassa kaupankäynnissä”.

Lautakunnalle annetun selvityksen perusteella liikkeeseenlaskijan ostotarjous poistui kello 10:18:46–10:30:43 (11 minuuttia 57 sekuntia) väliseksi ajaksi. Jälleen kello 10:31:08 liikkeeseenlaskija poisti ostotarjouksen, minkä jälkeen sillä ei ole enää ostotarjousta koko päivänä. Knock-out -taso 5600 pistettä saavutettiin kello 10:27:58.

Kun knock-out -taso on saavutettu, warranttiehtojen mukaisesti kaupankäynti ja liikkeeseenlaskijan velvollisuus markkinatakaukseen loppuu heti turbowarranteissa. Mikäli knock-out tason saavuttamisen jälkeen ja ennen keskeyttämistä on kauppvoja täsmäytynyt, ne perutaan pörssin toimesta.

Warranttikohtaisten ehtojen osalta lautakunta toteaa, että liikkeeseenlaskija on omissa warranttikohteisissa ehdoissaan sitoutunut pitämään markkinatakauksen voimassa Jatkuvan Kaupankäynnin aikana. Ehtojen mukainen velvoite ei ole voimassa Markkinakeskeytyksen aikana, mutta tällaista ei tapauksessa ole kysymys. Tästä syystä lautakunta katsoo, että liikkeeseenlaskija ei ole noudattanut markkinatakauksen osalta omia warranttikohtaisia ehtojaan, joissa se on sitoutunut yksiselitteisesti antamaan Jatkuvan Kaupankäynnin aikana osto- ja myyntikurssit warranteille. Lautakunta on lisäksi kiinnittänyt huomiota siihen, että liikkeeseenlaskija on omilla warrantteja koskevilla Internet-sivuillaan luvannut taata likvidit markkinat kyseisille tuotteille.

Arvopaperimarkkinalain 4 luvun 1 §:n mukaan arvopaperien kaupassa ja sijoituspalvelun tarjoamisessa ei saa käyttää hyvän tavan vastaista menettelyä. Hyvä tapa pitää sisällään muun muassa sen, että sijoituspalveluyhteisö toimii rehellisesti, puolueettomasta, ammattitaitoisesti ja huolellisesti tavoitteenaan asiakkaan etu ja arvopaperimarkkinoita kohtaan tunnetun luottamuksen edistäminen. Siten arvopaperimarkkinalain huolenpitovelvollisuus lähtee siitä, että välittäjällä on aina oltava asiakkaan etu ensisijaisena toimeksiannon toteuttamistapaa määräävänä periaatteena. Jos välittäjän ja asiakkaan välille syntyy eturistiriitatilanne, on välittäjän asetettava asiakkaan etu oman etunsa edelle. Mikäli jotkin sijoituspalveluyhteisöä koskevat säännökset ovat puutteellisia, yhteisön on noudatettava säännöksistä ilmeneviä periaatteita, jotta asiakkaiden etu ja arvopaperimarkkinoita kohtaan tunnettua luottamusta voidaan edistää.

Liikkeeseenlaskija on tapauksessa todennut laittavansa oman etunsa asiakkaan edun edelle suojatesaan oman positionsa ennen markkinatakauksen antamista. Lautakunnan näkemyksen mukaan liikkeeseenlaskija on tällä toiminnallaan rikkonut omien warranttiehtojensa lisäksi arvopaperimarkkinalain hyvän tavan säännöksiä.

Edellä kerrotuilla perusteilla Arvopaperilautakunta suositaa liikkeeseenlaskijan korvaamaan asiakkaalle 1.750 euron hyvityksen vahingonkorvauksena sopimusrikkomuksesta.

Vahingonkorvauksen määrän osalta lautakunta toteaa, että vaikka liikkeeseenlaskija on kiistänyt vahingon sekä perusteeltaan että määrältään, se ei ole esittänyt asiassa mitään muuta laskennan perustetta tai määrää.

* * *

5.3 APL 154/2003, 3.5.2004

Asia

Julkinen ostotarjous, tarjousmenettelyn hyväksyminen, osinkojen maksusuoritus, vahingonkorvaus

1. Asiakkaan valitus Arvopaperilautakunnalle

Asiakas on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 12.9.2003 päivätyn valituksen ja antanut lisäksi 9.1.2004, 19.2.2004 ja 1.3.2004 päivätty lausumat.

Asiakas on vaatinut, että pääjärjestäjäpankin tulee korvata hänelle 2,87 euron vahingon, joka on syntynyt julkisen ostotarjouksen nojalla annettujen ohjeiden vastaisista toimenpiteistä sekä 1000 euroa puhelin- ja asian selvittelykuluina.

Asiakas on vaatimuksensa perusteeksi esittänyt muun muassa seuraavaa.

Asiakas on pyytänyt Arvopaperilautakuntaa selvittämään pääjärjestäjäpankin toiminnan oikeellisuuden Instrumentarium Oyj:n osingonmaksua koskevassa kysymyksessä, joka liittyy General Electric Company Finland Oy:n Instrumentarium Oyj:n (myöh. GE) osakkeenomistajille tekemän ostotarjouksen tapahtumiin ko. pankissa. Asiakas oli hyväksynyt GE:n ostotarjouksen Instrumentarium Oyj:n osakkeista ja toimittanut ostotarjouslomakkeen toiseen pankkiin kuin annin pääjärjestäjäpankkiin. Asiakas oli palauttanut ostotarjouslomakkeensa siihen pankkiin, jonka tilille asiakas olisi halunnut osingot maksettavaksi. Menettelyn aikana asiakkaan Instrumentarium Oyj:n osakkeet olivat säilytyksessä Suomen Arvopaperikeskuksessa (myöh. APK).

Asiakas katsoo pääjärjestäjäpankin toimineen vastoin hyvää pankkitapaa, kun se oli maksanut asiakkaan osingot asiakkaan vanhalle tilille pääjärjestäjäpankissa eikä sen pankin tilille, jonka asiakas oli ostotarjouslomakkeessaan ilmoittanut. Tämän lisäksi pääjärjestäjäpankki oli avannut ilman asiakkaan suostumusta arvo-osuuksien säilytyksen, jonne asiakkaan Instrumentarium Oyj:n osakkeet oli siirretty APK:sta säilytettäväksi ostotarjouksen ajaksi. Asiakas katsoo, ettei pääjärjestäjäpankilla olisi ollut oikeutta asiakkaan puolesta päättää, minkä pankin tilille osingot maksetaan eikä avata osakesäilytystä ilman asiakkaan suostumusta. Pääjärjestäjäpankki ei ollut myöskään ilmoittanut etu- eikä jälkikäteen asiakkaalle osinkojen maksusta. Tilille, jolle osingot maksettiin, ei ollut liitetty ti- liotepalvelua. Asiakas oli havainnut 5.4.2003 osingonmaksun sattumalta pääjärjestäjäpankin verk- kopalvelusta, jossa tiedot säilyvät vain kaksi kuukautta.

Asiakas katsoo, että hänelle on asiassa aiheutunut taloudellista vahinkoa, joka on syntynyt talletus- korkoerosta ja rahan siirtoajasta. Pääjärjestäjän maksama talletuskorko on pienempi kuin korko, joka olisi maksettu APK:hon ilmoitetulle tilille. Asiakas katsoo, että osingot olisivat päättyneet APK:n tilille, jos osakkeet olisi pidetty APK:ssa koko lunastusmenettelyn ajan. Pääjärjestäjäpankki olisi voinut pyytää tällöin APK:n tilillä oleville arvo-osuuksille luovutusrajoituksen. Asiakas kat- soo, että tämä olisi ollut menettelynä mahdollista, koska toisaalla kyseistä luovutusrajoitusta on käytetty. Asiakas on toivonut Arvopaperilautakunnan yleistä kannanottoa siitä, voiko pääjärjestäjä- nä toimiva taho päättää ostotarjouksen hyväksymisen jälkeen siitä, minne osingot maksetaan vas- toin asiakkaan tahtoa.

2. Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Pankki on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 20.11.2003 päivätyn vastauksen asiassa sekä anta- nut lisäksi 13.2.2004 päivätyn lausuman asiassa.

Pankki on vaatinut, että asiakkaan valitus tulee hylätä aiheettomana.

Pankki on vaatimuksensa perusteeksi esittänyt muun muassa seuraavaa.

Tapaus liittyy General Electric Company Finland Oy:n (myöh. GE) Instrumentarium Oyj:n osak- keenomistajille tekemään julkiseen ostotarjoukseen, jonka toteuttaminen oli kesken Instrumentari- um Oyj:n osingonmaksun ajankohtana. Asiakkaan Instrumentarium Oyj:n osakkeiden säilyttäjänä toimi Suomen Arvopaperikeskus Oy (myöh. APK), joka ei lähettänyt tiliasiakkailleen ostotarjouk-

sen hyväksymislomaketta. Kyseinen lomake oli kuitenkin saatavilla pääjärjestäjän omaisuuspalvelukonttoreista ja internetistä.

Pankki katsoo, että ostotarjouksessa on kysymys osakkeiden lunastushinnan maksatuksesta ostotarjouksen hyväksyneille osakkeenomistajille, mikäli ostotarjouksen ehdot täyttyvät. Ostotarjouksen pääjärjestäjän velvollisuuksiin ei kuulu kohdeyhtiön osingon maksatus ostotarjouksen hyväksyneille osakkeenomistajille. On sattumanvaraista, maksetaanko tarjousaikana osakkeille osinko. Instrumentarium Oyj:n kohdalla näin tapahtui, koska tarjousaikaa jatkettiin. Osingot maksetaan APK:n tuotonmaksuja koskevan sääntelyn ja tilinhoitajayhteisöjen yhteisen käytäntöjen mukaisesti osakkeenomistajan arvo-osuustiliin liitettylle hoitotilille. Pääjärjestäjänä toimiva taho ei luonnollisesti-kaan voi tehdä päätöstä toimenpiteestä, joka ei kuulu pääjärjestäjän tehtäviin. Tästä syystä pankki katsoo, ettei lautakunta voi antaa pyydetynlaista yleistä kannanottoa asiassa.

Ostotarjouksen hyväksymislomakkeessa, markkinointiesitteessä ja virallisessa tarjousasiakirjassa oli todettu, että mikäli oma tilinhoitajayhteisö (asiakkaan tapauksessa APK) ei ole lähettänyt ohjeistusta ostotarjouksen hyväksymisestä, tulee kyseinen hyväksymislomake palauttaa pääjärjestäjäpankin omaisuuspalvelukonttoriin. Koska APK:n ja pääjärjestäjän välillä ei ollut olemassa asiamiessopimusta, niin Instrumentarium Oyj:n osakkeenomistajille annetun ohjeistuksen perusteella APK:n asiakkaiden tuli asioida pääjärjestäjäpankin omissa omaisuuspalvelukonttoreissa, joissa toimeksiantot toteutettiin.

Asiakas oli ohjeistuksesta poiketen palauttanut lomakkeen toisen pankkiryhmän konttoriin. Lomakkeeseen asiakas oli merkinnyt palautuspankissa olevan tilinumeronsa kauppahinnan tilitystä varten ostotarjouksen toteutuessa. Lomakkeessa ei ollut erillistä mainintaa osinkojen tai muiden tuottojen tilittämiseen käytettävästä tilistä, koska vallitsevan markkinatavan ja alan käytännön mukaan arvo-osuusjärjestelmässä maksettavat osingot maksetaan asiakkaan siinä tilinhoitajayhteisössä olevalle rahatilille, jossa osinkoon oikeuttavat osakkeet ovat osingonmaksun täsmäytyspäivänä.

Pääjärjestäjälle ostotarjoustapahtumaa ei ollut mahdollista toteuttaa APK:ssa ja tämän vuoksi APK:n säilyttäjäasiakkaiden palvelu oli hoidettava muualla. Pankki toteaa, että pääjärjestäjän käyttämä tapa siirtää APK:n ilmaisrekisterissä olevat osakkeet pankkiin ostotarjouksen toteuttamista varten, on pääjärjestäjälle tarkoituksenmukaisin tapa. Kaikilla pääjärjestäjillä on oikeus käyttää omassa palvelussaan tarkoituksenmukaisimmaksi katsomaansa menettelyä. Toimintatavan ratkaisuun vaikuttavaa olennaisesti se, mahdollistavatko pääjärjestäjän järjestelmäratkaisut osakkeiden myynnin suoraan APK:ssa olevalta tililtä ostotarjouksen toteutuessa. Tässä tapauksessa pääjärjestäjäpankki ei ole nähnyt tarkoituksenmukaiseksi rakentaa järjestelmiinsä mahdollisuutta kaupankäyntiin suoraan APK:n asiakastilipalvelun ylläpitämiltä arvo-osuustileiltä.

Osakkeiden siirtoja tehdään sitä mukaan, kun asiakas hyväksyy ostotarjouksen ja palauttaa hyväksymislomakkeen pääjärjestäjälle. Osakkeiden on oltava varattuina ja saatavilla ostotarjouksen toteutuessa. Tämän vuoksi jokaiselle APK:n säilyttäjäasiakkaalle avattiin erillinen arvo-osuustili pääjärjestäjäpankissa. Arvo-osuustiliä ei missään pankissa avata ilman siihen liitettävää hoitotiliä, joka pääjärjestäjän järjestelmäteknisissä ratkaisuissa voi olla vain pääjärjestäjäpankissa. Hoitotiliksi valitaan pääjärjestäjäpankissa oleva tili, mikäli sellainen asiakkaalla on valmiina. Asiakkaalle pääjärjestäjä toimesta avattu arvo-osuustili lopetetaan sen jälkeen, kun ostotarjous on toteutunut ja kauppasumma on maksettu asiakkaan hyväksymislomakkeessa ilmoitetulle tilille. Jos ostotarjous peruuntuu, pankin tilillä olevat osakkeet siirretään APK:hon takaisin ja pankissa avattu arvo-osuustili lopetetaan. Mikäli asiakas olisi palauttanut lomakkeen pääjärjestäjäpankin omaan konttoriin, kuten asiaan annetuissa ohjeissa oli pyydetty, hänelle olisi voitu selvittää ostotarjoukseen liittyvä menettely.

Pankki kertoo, että asiakkaan tili avattiin 20.2.2003 ja osakkeet siirrettiin 21.2.2003. Asiakas sai kotiinsa helmikuun tilitapahtumista kertovan arvo-osuustiliotteen maaliskuussa, mistä osakkeiden siirto pääjärjestäjäpankkiin oli havaittavissa. Arvo-osuustiliotteesta ilmenee arvo-osuustiliin liitetty hoitotili ja sen tilinumero. Osingot maksettiin asiakkaan aktiivisessa käytössä olevalle tilille, joka oli liitetty asiakkaan muihin palveluihin. Asiakas sai tiedot suoritetusta osingonmaksusta lähes välittömästi.

Osingonmaksulla pääjärjestäjäpankissa olevalle tilille ei ole ollut tarkoitus rajoittaa asiakkaan mahdollisuutta valita käyttämäänsä pankkia. Syy on puhtaasti tekniikan asettamat rajoitteet, joista asiakkaalle ei toisessa pankissa ole osattu kertoa. Toisessa pankissa olisi pääjärjestäjän käsityksen mukaan tullut kertoa se, että toimeksianto tulee ehtojen mukaisesti toimittaa pääjärjestäjälle. Vahingonkorvauksen osalta pankki toteaa, että se kiistää korvausvaatimuksen perusteeltaan ja määrältään toteennäyttämättömänä. Asiakas ei ole pystynyt osoittamaan, mitä vahinkoa hänelle olisi aiheutunut osinkojen maksatuksesta pääjärjestäjäpankin tilille.

3. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Tapauksessa on kysymys sijoituspalveluyrityksen tarjoamasta arvopaperinvälitystoiminnasta sekä julkiseen ostotarjoukseen liittyvistä menettelytavoista ja vaatimuksista. Arvopaperivälittäjää koskevia ja julkiseen ostotarjoukseen liittyviä vaatimuksia säännellään arvopaperimarkkinalaissa (26.5.1989/495) sekä sijoituspalveluyrityksistä annetussa laissa (26.7.1996/579). Lisäksi Rahoitustarkastus on antanut edellä mainittuja lakeja täydentävät sijoituspalvelun tarjoamisessa noudatettavia menettelytapoja koskevan ohjeen nro 201.7, jonka mukaan sijoituspalveluyhteisön on noudatettava tiettyjä velvollisuuksia julkisen ostotarjouksen yhteydessä, jotta asiakkaiden suoja ja sijoittajien luottamus toteutuisi sekä kannanoton arvopaperimarkkinalain mukaiseen julkiseen ostotarjoukseen ja lunastustarjoukseen liittyvästä tulkinnaasta 11.2.2002.

Asiakas on vaatinut, että pääjärjestäjäpankin tulee korvata hänelle 2,87 euron vahinko, joka on syntynyt julkisen ostotarjouksen nojalla annettujen ohjeiden vastaisista toimenpiteistä.

Pääjärjestäjäpankki on vaatinut, että asiakkaan valitus tulee hylätä perusteettomana.

Asia koskee General Electric Company Finland Oy:n (myöh. GE) Instrumentarium Oyj:n osakkeenomistajille tekemää julkista ostotarjouksta, jonka toteuttaminen oli kesken Instrumentarium Oyj:n osingonmaksun ajankohtana. Asiakkaan Instrumentarium Oyj:n osakkeiden säilyttäjänä toimi Suomen Arvopaperikeskus Oy (myöh. APK), joka ei lähettänyt tiliasiakkailleen ostotarjouksen hyväksymislomaketta.

Asiakas on pyytänyt Arvopaperilautakuntaa arvioimaan sitä, onko pääjärjestäjäpankki toiminut oikein siirtäessään ostotarjouksen toteuttamisen ajaksi asiakkaan Instrumentarium Oyj:n osakkeet APK:sta pääjärjestäjän tilinhoitajayhteisöön. Lisäksi asiakas on pyytänyt lautakunnan kannanottoa siihen, onko pääjärjestäjä noudattanut hyvää arvopaperikauppatapaa avatessaan asiakkaalle samassa yhteydessä kyseisten osakkeiden säilytyksen ja omaisuudenhoitotilin pääjärjestäjäpankin tilinhoitajayhteisöön. Kyseiselle omaisuudenhoitotilille pääjärjestäjä on sittemmin suorittanut asiakkaan osakkeista maksetut osingot, vaikka asiakas olisi halunnut osingot maksettavaksi toisen pankkiryhmän tilille. Asiakas on nimenomaisesti ilmoittanut hyväksymislomakkeessa maksuosoitteeksi toisen pankkiryhmän tilinumeron.

Lautakunta toteaa, että asiassa on kiistattomasti selvitetty, ettei APK:n ja pääjärjestäjäpankin välillä ollut asiamiessopimusta. Tästä syystä Instrumentarium Oyj:n osakkeenomistajille annetun ohjeis-

tuksen perusteella APK:n asiakkaiden tuli asioida pääjärjestäjäpankin omissa omaisuuspalvelukonttoreissa. Hyväksymislomakkeessa, ostotarjouksen markkinointiesitteessä ja virallisessa tarjousasiakirjassa oli todettu, että mikäli oma tilinhoitajayhteisö (asiakkaan tapauksessa APK) ei ole lähettänyt ohjeistusta ostotarjouksen hyväksymisestä, tulee kyseinen hyväksymislomake palauttaa pääjärjestäjäpankin omaisuuspalvelukonttoriin. Kyseinen lomake oli saatavilla myös pääjärjestäjän omaisuuspalvelukonttoreista ja internetistä.

Asiassa on riidattomasti selvitetty, että asiakas on toimittanut ostotarjouksen hyväksymislomakkeen muuhun kuin pääjärjestäjäpankin omaisuudenhoitokonttoriin. Kyseisestä pankista hyväksymislomake on kuitenkin asiamiessopimuksen perusteella toimitettu pääjärjestäjäpankille. Koska APK:n ja pääjärjestäjäpankin välillä ei ollut asiamiessopimusta eikä pääjärjestäjällä ollut teknistä järjestelmätukea toteuttaa lunastusmenettelyä suoraan APK:ssa, oli pääjärjestäjä joutunut siirtämään asiakkaan arvo-osuudet omaan tilinhoitajayhteisöönsä. Arvopaperilautakunta katsoo, että asiakas on kyseisellä hyväksymislomakkeella antanut pääjärjestäjäpankille valtuutuksen hoitaa lunastusmenettely ehtojen mukaisesti sekä valtuuttanut pääjärjestäjän tekemään puolestaan tarpeelliset kirjaukset arvo-osuustilille kaupan toteuttamiseksi sekä selvittämiseksi. Valtuutuksen nojalla pääjärjestäjäpankki on voinut siten itse päättää, kuinka lunastusmenettely järjestetään. Olennaista asiassa on huomata myös se, ettei edellä kerrotuista toimenpiteistä ole aiheutunut asiakkaalle mitään lisäkustannuksia.

Edellä kerrotun perusteella Arvopaperilautakunta katsoo, ettei pääjärjestäjän menettelystä arvo-osuuksien siirtojen ja säilytyksen avauksen osalta ole aiheutunut asiakkaalle vahinkoa eikä toiminta ole ollut vastoin hyvää arvopaperikauppatapaa.

Arvopaperilautakunta toteaa, että alan vakiintuneen ja hyvän arvopaperikauppatapan mukaisesti osingot maksetaan aina arvo-osuustiliin liitetyle hoitotilille. Ostotarjouksen pääjärjestäjän velvollisuuksiin ei ilman eri sopimusta kuulu kohdeyhtiön osingon maksatus ostotarjouksen hyväksyneille osakkeenomistajille. On sattumanvaraista, maksetaanko tarjousaikana osakkeille osinko.

Arvopaperilautakunta katsoo, että pääjärjestäjällä on ollut itsenäinen mahdollisuus valtuutuksen nojalla valita yksinkertaisin osinkojen maksatuksen menettelytapa, koska arvo-osuudet olivat jo pääjärjestäjän hallussa ja maksatus osui tähän kyseiseen ajankohtaan. Lautakunta toteaa, ettei hyväksymislomakkeessa ollut erillistä mainintaa osinkojen tai muiden tuottojen tilittämiseen käytettävästä tilistä, vaan siinä tiedusteltiin ainoastaan tarjoushinnan maksuohjeita.

Lautakunnan näkemyksen mukaan pääjärjestäjäpankilla on ollut itsenäinen oikeus päättää osinkojen maksatuksen menettelytavasta, koska asiakkaan antaman valtuutuksen perusteella arvo-osuudet oli jo siirretty pääjärjestäjän tilinhoitajayhteisöön. Asiassa on tullut riidattomasti selvitettyksi myös se, että asiakas on saanut osinkojen maksatuksesta omaisuudenhoitotiliotteen, josta osinkojen maksu on ollut havaittavissa. Tämän lisäksi asiakkaan pääjärjestäjäpankissa ollut tili on ollut asiakkaalla koko ajan aktiivisessa käytössä. Arvopaperilautakunta katsoo, ettei osinkojen maksatuksesta asiakkaan pääjärjestäjäpankissa olleelle tilille ole aiheutunut asiakkaalle sellaista vahinkoa tai asian selvittelystä johtuneita kustannuksia, joista pääjärjestäjäpankki olisi korvausvelvollinen.

Edellä kerrotuilla perusteilla Arvopaperilautakunta ei suosita hyvitystä asiassa.

* * *

5.4 APL 167/2007, 13.12.2007

Asia

Sijoitusrahasto, verkkopalvelu, virhe, vahingonkorvausvaatimus.

1. Asiakkaan valitus Arvopaperilautakunnalle

Asiakas on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 6.9.2007 päivätyn valituksen ja ilmoittanut lisäksi 7.11.2007 ettei hänellä ole uutta lausuttavaa asiassa. Valituksessaan asiakas on pyytänyt Arvopaperilautakuntaa selvittämään rahastoyhtiön verkkopalvelussa esiintynyttä epäjohtonmukaisuutta. Niiden rahasto-osuuksien arvoksi, joihin asiakas oli sijoittanut, oli verkkopalvelussa 2.6.2006 ilmoitettu 124,41 euroa, kun se tätä päivää edeltävänä pankkipäivänä oli 262,70 euroa ja seuraavana pankkipäivänä 270,46 euroa. Asiakas oli lunastanut osan sijoituksistaan 9.6.2006 suojautuakseen kurssilaskulta. Asiakkaan Arvopaperilautakunnalle toimittamasta, verkkopalvelusta tulostetusta kaaviosta ilmenee, että 124,41 euron arvo oli verkkopalvelussa vielä 15.6.2006.

Myöhemmin 10.7.2006 asiakas oli huomannut, että osuuksien arvoa 2.6.2006 oli muutettu jälkikäteen verkkopalvelussa ja tuon päivän arvo olikin nyt 268,86 euroa eikä 124,41 euroa. Tämä oli herättänyt asiakkaan epäilyn siitä, että rahasto-osuuksien arvoja olisi mahdollisesti muutoinkin jälkikäteen muutettu, jolloin muutokset olisivat koituneet sellaisten sijoittajien vahingoksi, jotka ovat lunastaneet rahasto-osuuksia luottaen verkkopalvelussa ilmoitettuun arvoon. Asiakas vaatii vahingonkorvauksena rahasto-osuuksien hankinta- ja lunastushinnan välistä erotusta, yhteensä 2.795,69 euroa. Osa vaaditusta määrästä (1.257,21 euroa) koskee tappioita rahasto-osuuksista, joiden osalta asiakas oli havainnut virheen ja osa (1.538,48 euroa) tappioita rahasto-osuuksista, joiden osalta hänen epäilyksensä arvojen muuttamisesta ovat heränneet.

2. Rahastoyhtiön vastaus asiakkaan valitukseen

Rahastoyhtiö on toimittanut Arvopaperilautakunnalle 18.10.2007 päivätyn vastauksen. Vastauksessaan rahastoyhtiö toteaa, että valituksen kohteena olevien sijoitusrahasto-osuuksien arvo 2.6.2006 on rahastoyhtiön toimesta ilmoitettu 5.6.2006 virheellisesti pörssille. Virheellinen arvo on ollut näkyvissä pörssin tiedoissa 5.6.2006 kello 8.05 – 12.38 välisen ajan. Pörssin järjestelmässä olevat tiedot ja niihin tehdyt korjaukset välittyvät automaattisesti rahastoyhtiön verkkopalveluun. Tässä tapauksessa virheellinen ilmoitus on välittynyt rahastoyhtiön verkkopalveluun, mutta korjaus on jäänyt välittymättä ja virheellinen tieto on jäänyt pitkäksi aikaa rahastoyhtiön verkkosivuille. Rahastoyhtiön mukaan verkkopalvelussa olleesta virheellisestä tiedosta riippumatta kaikki lunastukset 2.6.2006 tapahtuivat oikeaan arvoon 268,86 euroa.

Asiakas on toteuttanut lunastuksensa verkkopalvelun kautta, jolloin verkkopalvelu on toimeksiantoa tallennettaessa antanut asiakkaalle edellisen päivän eli 8.6.2006 arvon, joka oli 245,27 euroa. Lunastusarvo määrittyy jälkikäteen rahastoyhtiön vastaanotettua lunastusta koskevan toimeksiannon, joten asiakas ei toimeksiantoa tallentaessaan tiedä, mihin arvoon toimeksianto vahvistetaan. Edellinen vahvistettu arvo näkyy verkkopalvelussa aina toimeksiannon tallentamisen yhteydessä. Rahastoyhtiön mukaan asiakas on toimeksiantoa tallentaessaan saanut oikean tiedon rahasto-osuuksien edellisen päivän arvosta. Sillä, että asiakas on myöhemmin huomannut yhden päivän virheellisen arvon, ei rahastoyhtiön mukaan ole voinut olla vaikutusta asiakkaan lunastuspäätökseen.

Asiakkaan valituksen kohteena olevan toisen rahaston kohdalla tappiot ovat rahastoyhtiön mukaan aiheutuneet normaalista kurssilaskusta.

3. Arvopaperilautakunnan ratkaisusuositus

Tapauksessa on kysymys rahastoyhtiön harjoittamasta sijoitusrahastotoiminnasta, jota säännellään sijoitusrahastolaissa (29.1.1999/48).

Sijoitusrahastolain 26 §:n mukaan rahastoyhtiön tulee harjoittaa toimintaansa huolellisesti, itsenäisesti ja asiantuntevasti rahasto-osuudenomistajien yhteiseksi eduksi. Tapauksessa on riidattomasti näytetty, että rahastoyhtiön verkkopalvelussa on ollut valituksen kohteena olevien rahasto-osuuksien virheellinen arvo 2.6.2006 ainakin 15.6.2006 saakka. Asiakas on 9.6.2006 huomannut pistemäisen laskun rahasto-osuuksien arvossa ja myynyt osuuksiaan suojautuakseen vastaavilta ennakoimattomilta ja merkittäviltä vaihteluilta.

Arvopaperilautakunta katsoo, että sijoittajansuoja ja luottamus sijoitusrahastotoimintaa kohtaan edellyttävät, etteivät sijoittajat joudu päätöksenteossaan nojautumaan virheellisiin tietoihin. Asiakkaalla on ollut perusteltu syy luottaa verkkopalvelussa pitkän ajan olleeseen virheelliseen tietoon ja päätellä virheellisen tiedon perusteella, että vastaavat ennakoimattomat ja merkittävät arvonmuutokset olisivat myös myöhemmin mahdollisia. Arvopaperilautakunnan näkemyksen mukaan rahastoyhtiö ei ole näin ollen toiminut asiassa huolellisesti ja asiantuntevasti, vaan menettelyä on pidettävä hyvän arvopaperimarkkinatavan vastaisena.

Arvopaperilautakunta katsoo kuitenkin, ettei asiakas ole pystynyt osoittamaan, että virheellisestä arvosta verkkopalvelussa olisi aiheutunut hänelle vahinkoa.

Asiakas ei ole pystynyt osoittamaan, että rahastoyhtiö olisi antanut toisen valituksen kohteena olevan rahaston osalta sellaista virheellistä tietoa, joka olisi vaikuttanut asiakkaan päätökseen lunastaa rahasto-osuuksiaan.

Edellä mainituin perustein Arvopaperilautakunta ei suosita hyvitystä asiassa.

III Pankkilautakunnan käytäntö

1 Tilinkäyttö ja maksaminen

1.1 PKL 1244/2009, 1.12.2009

Asia

Ulkomaanmaksutoimeksianto

1. Asiakkaan valitus Pankkilautakunnalle

Asiakas on saattanut asian Pankkilautakunnan käsiteltäväksi 16.7.2009 saapuneella valituksellaan. Asiakkaan mukaan pankki on suorittanut hänen pankille antamansa Filippiinien peso (PHP)-määräisen ulkomaanmaksutoimeksiannon euromääräisenä häntä tiedottamatta. Asiakas katsoo pankin virheestä aiheutuneen valuuttakurssipoikkeamista johtuen 270.075,53 PHP:n vahinko, jota hän vaatii pankkia korvaamaan korkolain mukaisine viivästyskorkeineen 27.3.2009 alkaen.

Asiakas oli hankkimassa asuntoa Filippiineiltä ja tiedusteli pankilta nettipankin asiakaspostin välityksellä ensimmäisen kerran lokakuussa 2008, kuinka noin 110.000,00 euron summan saisi siirrettyä ulkomaille. Pankista neuvottiin, että helpointa olisi tehdä maksutoimeksianto hyvissä ajoin asiakaspostin välityksellä, ja kerrottiin, mitä tietoja pankki maksun suorittamiseksi tarvitsee.

Asiakas kertoi 26.2.2009 asiakaspostissa pankille hankkineensa omaisuutta Filippiineiltä ja kysyi, kuinka kauppasumman, noin 6,5 miljoonaa Filippiinien pesoa eli vaihtokurssista riippuen noin 100.000 euroa, siirto tulee tapahtumaan käytännössä maksupäivän ollessa 30.3.2009. Pankista lähetettiin asiakkaalle toimeksiantolomake, joka pyydettiin täyttämään, allekirjoittamaan ja lähettämään pankille.

Asiakas on 23.3.2009 antanut pankille ulkomaanmaksutoimeksiannon maksupäivänään 27.3.2009 antamalla tehtävän suorittamista varten tarvittavat tiedot asiakaspostilla. Maksumääräys on toteutettu 27.3.2009 euromääräisenä eikä Filippiinien pesoissa asiakkaan maksutoimeksiannon mukaisesti. Pankki on jälkeinpäin selvittänyt tätä sillä, että Suomessa ei noteerata Filippiinien pesolle tilikursia eikä maksua siten ollut mahdollista välittää tässä valuuttalajissa.

Pankki on ottanut riskin ja tehnyt omavaltaisen päätöksen maksaa maksu euroissa. Pankilla oli oikeus keskeyttää toimeksiannon käsittely tarpeellisten lisäohjeiden tai tietojen saamiseksi, mutta pankki on luopunut tästä oikeudesta suorittaessaan toimeksiannon euromääräisenä ja näin ottanut vastuun mahdollisista seuraamuksista. Asiakasta olisi tullut tiedottaa muuttuneesta valuutasta ja hänelle olisi tullut antaa mahdollisuus päättää maksun suorittamisesta.

Pankki on rahoitusalan ammattilainen ja kuluttaja olettaa saavansa asiantuntevaa palvelua ja rahoitusalaan liittyviä neuvoja myös kansainvälisissä pankkiasioissa. Pankki ei ole tehnyt huolellista selvitystä maksun käytännöistä. Pankilla oli hieman yli kuukausi aikaa asiakkaan yhteydenoton 26.2.2009 jälkeen kertoa asiakkaalle maksun suorittamiseen liittyvistä käytännöistä. Asiakasta ei ole myöskään tapahtumien kulusta tiedotettu, vaan hän on saanut tiedon valuuttamuutoksesta maksun vastaanottajan pankilta.

Asiakas katsoo, että pankki on toiminut omavaltaisesti, virheellisesti ja sopimattomasti. Pankki on laiminlyönyt tiedottamisvelvollisuuttaan ja aiheuttanut toimillaan asiakkaalle taloudellista vahinkoa.

Vahinko on tullut siitä, että vastaanottajan pankin käyttämä vaihtokurssin (EUR-PHP) poikkeama yleisesti noteerattuun kurssiin oli noin 5 %. Mikäli asiakas olisi ollut tietoinen siitä, miten pankki aikoo maksun suorittaa, hän olisi voinut tehdä rahasiirron tilinsä kautta Hong Kongissa HSBC -pankissa, jonka käyttämä valuuttakurssi olisi ollut edullisempi. Asiakas on saanut HSBC Hong Kongista tiedon päivän 27.3.2009 vaihtokursseista, joiden mukaan asiakas on laskenut asiassa aiheutuneeksi vahingoksi 270.075,53 Filippiinien pesoa.

2. Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Asiakas on ennen maksutoimeksiannon antamista pitänyt yhteyttä pankin kanssa 8.10.2008-12.3.2009 välisenä aikana, jolloin hän on kertonut ostavansa asunnon Filippiineiltä, ja ilmoittanut haluavansa tehdä tästä syystä tilisiirron Filippiineille heti hänen määräaikaistilinsä erääntyessä 26.3.2009. Asiakas on pankille lähettämässään viesteissään korostanut, että asunnon kauppahinnan maksu tulee suorittaa saajalle maaliskuun 2009 loppuun mennessä. Asiakas on antanut pankille ulkomaanmaksutoimeksiannon 23.3.2009 antamalla maksutehtävän suorittamista varten tarvittavat tiedot verkkopankin asiakaspostilla. Maksumääräys toteutettiin asiakkaan maksutoimeksiannon perusteella 27.3.2009. Asiakas ilmoitti maksutoimeksiannossaan maksun valuuttalajiksi Filippiinien peson ja maksun määräksi 6.694.597,44 PHP.

Filippiinien pesolle ei noteerata Suomessa tilikurssia, eikä maksua ollut siten mahdollista välittää tässä valuuttalajissa. Asiakkaan maksutoimeksianto oli valuuttalajin ja tästä syystä myös maksun määrän osalta virheellinen, joten maksun valuuttalaji ja määrä muutettiin 6.694.597,44 Filippiinien pesosta 104.472,49 euroon muuntokurssilla 64,08. Maksu välitettiin euromääräisenä 27.3.2009. Lähtevä ulkomaanmaksu veloitettiin asiakkaan eurotililtä.

Asiakkaan 23.3.2009 antaman maksutoimeksiannon välittämistä koskeviin kysymyksiin sovelletaan pankin Lähtevien ja saapuvien ulkomaanmaksujen yleiset ehdot -sopimusehtoja (jäljempänä ulkomaanmaksuehdot).

Maksun välittäminen 27.3.2009 oli ainut vaihtoehto pyrkiä varmistamaan maksun saapuminen perille ennen maaliskuun 2009 loppua, jolloin maksun asiakkaan pankille antamien tietojen mukaan oli saavuttava viimeistään Filippiineille.

Asiakkaan mukaan pankin päätöksestä välittää maksu euromääräisenä 27.3.2009 on aiheutunut hänelle taloudellista vahinkoa. Hänen mukaansa taloudellista vahinkoa ei olisi syntynyt, jos maksutoimeksiantoa ei olisi toteutettu euromääräisenä. Asiakas vetoaa tämän väitteensä tueksi pankille 18.5.2009 osoittamassaan reklamaatiossa esitettyihin laskelmiin edullisemmasta tavasta toteuttaa Filippiineille välitettävään maksuun liittyvät valuuttakaupat pankkipäivänä 27.3.2009.

Asiakas vaatii korvattavaksi hänen myyjän kanssa sopimansa asunnon kauppahinnan ja Filippiineillä saajan tilille hyvitettyjen varojen välisen erotuksen, 270.075,53 Filippiinien pesoa. Tämä erotus on syntynyt asiakkaan näkemyksen mukaan siitä, että pankki on välittänyt hänen maksunsa euromääräisenä, ja maksunsaajalle Filippiineille saapuneiden Filippiinien pesojen määrä on siten vähentynyt johtuen käytetystä valuutasta. Pankki kiistää tämän väitteen, ja pitää sitä kokonaisuudessaan paikkaansa pitämättömänä.

Suomalaiselta eurotililtä veloitettava, ulkomaiselle valuuttatilille välitettävä ulkomaanmaksu edellyttää aina valuuttakaupan tekemistä. Asiakkaan maksutoimeksiannon mukainen summa, 104.472,49 euroa, on veloitettu asiakkaan euromääräiseltä tililtä. Saajan pankin EUR/PHP-valuuttakaupassa käyttämä valuutan ostokurssi on ollut 61,49. Jotta asiakkaan maksutoimeksian-

nossa Filippiinien pesoissa määräämä summa 6.694.597,44 PHP olisi voitu hyvittää saajan tilille Filippiineillä saajan pankin käyttämällä valuutan ostokursilla, Filippiineille olisi tullut välittää euromäärältään noin 109.000 euron suuruinen summa. Tämä summa vastaa asiakkaan 8.10.2008–12.3.2009 pankin kanssa käymässä kirjeenvaihdossa esittämiä euromääräisiä arvioita asunnon kauppahinnasta.

Asiakas on käyttänyt laskelmissaan lähtökohtana asunnon pesomääräistä kauppahintaa pyrkiessään osoittamaan maksunvälityksessä aiheutuneen tappion. Pankin näkemyksen mukaan tämä lähtökohta on virheellinen, sillä asiakkaan maksutoimeksiannossa määrätty maksun veloitustili on asiakkaan suomalainen eurotili. Pankki on veloittanut asiakkaan eurotililtä 104.472,49 euron summan, joka on täysimääräisenä välitetty ulkomaanmaksuehtojen mukaisesti filippiiniläiselle saajalle Filippiinien pesoina.

Asiakas väittää, että valuuttakauppa olisi ollut mahdollista toteuttaa edullisemmin Hong Kongin kautta. Pankki katsoo, etteivät asiakkaan esittämät laskelmat pidä paikkaansa eivätkä yksilöi millään tavalla pankin toiminnasta aiheutunutta välitöntä ja konkreettista taloudellista vahinkoa.

Pankki ei vastaa ulkomaanmaksuehtojen 10.2-kohdan nojalla maksujen välitykseen osallistuvien muiden osapuolien toiminnasta, kuten saajan pankin käyttämistä valuutta-kursseista. Asiakkaan mukaan Filippiiniläisen saajan pankin EUR/PHP-valuuttakaupassa käyttämä valuutan ostokurssi on poikennut ”yleisesti noteerattu[un] kurssiin verrattuna” noin 5 %.

Pankki toteaa, että tällaista valuuttakaupoissa yleisesti noteerattua kurssia ei ole mahdollista määrittellä, sillä maksajan pankin, ulkomaisten välittäjäpankkien sekä saajan pankin eri tilivaluutoille määrittelemät osto- ja myyntikurssit vaihtelevat jatkuvasti. Tästä syystä pankki pitää asiakkaan vaatimuksia syntyneen kurssitappion korvaamisesta kaikilta osin perusteettomina.

Ulkomaanmaksussa, jossa maksun määrä veloitetaan suomalaiselta eurotililtä ja välitetään ulkomalaiselle valuuttatilille, vallitsee aina valuuttakauppaan ja sen ajankohtaan liittyvä kurssitappion riski riippumatta siitä, toteutetaanko valuuttakauppa maksajan pankissa vai saajan pankissa.

Ulkomaanmaksuehtojen 10.3-kohdan mukaan pankki on velvollinen korvaamaan ainoastaan sen välittömän vahingon, joka on aiheutunut pankin laiminlyönnistä maksua välitettäessä. Pankki katsoo, että asiakkaan tapauksessa ei ole syntynyt pankin laiminlyönnistä johtuvaa välitöntä vahinkoa, jonka pankki olisi velvollinen korvaamaan ulkomaanmaksuehtojen 10.3 -kohdan nojalla.

3. Pankkilautakunnan ratkaisusuositus

Asiakas on pyytänyt Pankkilautakunnan kannanottoa hänen pankkia kohtaan osoittamastaan vahingonkorvausvaatimuksesta.

Riidatonta tapauksessa on, että pankin ja asiakkaan välillä on ollut yhteydenpitoa loka-kuusta 2008 lähtien koskien asiakkaan Filippiineillä tekemää kauppaa ja siihen liittyvää maaliskuun lopussa 2009 tehtävää kauppahinnan maksamista. Riidatonta tapauksessa on myös, että asiakkaan 23.3.2009 antama maksutoimeksianto on toteutettu toimeksiannon mukaisena maksupäivänä 27.3.2009 toimeksiannon vastaisessa valuutassa, koska toimeksiannon toteuttaminen annetussa valuuttalajissa ei olisi ollut Suomesta käsin mahdollista.

Pankkilautakunnan ratkaistavaksi tapauksessa tulee, olisiko pankin tullut tiedottaa asiakasta paremmin ulkomaanmaksuun ja valuutanvaihtoon liittyvistä seikoista jo ennen maksutoimeksiannon

vastaanottamista. Lisäksi on ratkaistava, olisiko pankin tullut toimia toisin vastaanotettuaan toimeksiannon, jota pankin ei ollut mahdollista toteuttaa annetuin tiedoin. Mikäli pankin voidaan katsoa toimineen moitittavalla tavalla, on viimeiseksi ratkaistava, onko menettely ollut moitittavaa korvausvelvollisuuden aiheuttavalla tavalla ja voidaanko pankin menettelystä katsoa aiheutuneen asiakkaalle välitöntä vahinkoa.

Hyvään pankkitapaan kuuluu, että pankki antaa asiakkaalle tietoa tarjoamistaan palveluista ja antaa ohjeita esimerkiksi pankille annettavien toimeksiantojen tekemisessä. Hyvän pankkitavan mukaan pankin tulee myös varmistaa, että henkilökunta on tehtäviinsä soveltuvaa ja riittävästi koulutettua ja että toiminta on asianmukaisesti ohjeistettu. Palveluiden ominaisuuksia tai pankkikäytäntöjä koskevissa kysymyksissä asiakas voi aina kääntyä pankkinsa puoleen. Mikäli on havaittavissa, että asiakkaalla on pankkiasioden hoitamisesta joltain osin virheellinen käsitys, on pankin pyrittävä korjaamaan tämä, vaikka asiakas ei nimenomaisesti neuvoa pyytäisi. Koska asiakas käyttää pankin palveluita omien tarpeidensa ja valintojensa mukaan, on lähtökohtana kuitenkin asiakkaan oma selonottovelvollisuus ja harkinta palveluita valittaessa.

Tässä tapauksessa asiakas on tehnyt kaupat Filippiineillä Filippiinien pesoissa ja kauppahinnan hän on aikonut suorittaa suomalaisessa pankissa olevalta eurotililtään. Asiakas on keskustellut asiasta pankin toimihenkilön kanssa verkkopankissa. Pankkilautakunta katsoo, että olemalla hyvissä ajoin ennen maksun eräpäivää yhteydessä pankkiin asiakas on pyrkinyt selvittämään kauppahinnan maksamisen kannalta merkittävät seikat. Pankkilautakunta katsoo asiakkaan näin ollen täyttäneen oman selonottovelvollisuutensa asiassaan ja asiakkaan myös voineen olettaa saavansa pankiltaan maksun suorittamista koskevia tietoja ja neuvoja myös kysymyksissä, joita hän ei itse nimenomaisesti osannut esittää.

Pankkilautakunta katsoo, että valuuttakaupan edellytys kauppahinnan suorittamiseksi asiakkaan toivomalla tavalla on ollut niin selvä asia, että pankin toimihenkilö on voinut olettaa asiakkaan olevan siitä tietoinen eikä toimihenkilön ole ollut tarpeen nostaa sitä nimenomaisesti esille. Asiassa esiin tuodun toimihenkilön ja asiakkaan välillä verkkopankissa käydyn keskustelun perusteella Pankkilautakunta kuitenkin katsoo, että toimihenkilön olisi tullut kiinnittää asiakkaan huomio siihen, millä tavoin Filippiinien peson noteeraamattomuus vaikuttaa asiakkaan aikoman rahasiirron toteuttamiseen. Viimeistään asiakkaan annettua pankille maksutoimeksiannon, olisi toimihenkilön tullut kiinnittää asiakkaan huomio siihen, ettei pankki voinut toteuttaa toimeksiantoa annetuin tiedoin. Tällöin asiakas olisi voinut itse päättää, millä tavoin hän maksun haluaisi suorittaa.

Toimihenkilö on ollut asiakkaaseen yhteydessä toimeksiannon saatuaan samana päivänä, mutta hän ei ole kiinnittänyt asiakkaan huomiota toimeksiannon toteuttamiskelvottomuuteen. Saadun selvityksen mukaan toimihenkilö on yrittänyt lähettää maksua maksupäivänä 27.3.2009 ensin toimeksiannon mukaisesti Filippiinien pesoissa tässä kuitenkaan onnistumatta. Pankkilautakunta katsoo, ettei toimihenkilö itsekään ollut tietoinen siitä, ettei maksua ollut mahdollista suorittaa pesoissa.

Koska asiakasta ei ole asianmukaisesti aikaisemmassa vaiheessa neuvottu eikä toimeksiannon valuuttalajin virheellisyyteen ole heti sen vastaanottamisen jälkeen puututtu, on pankin tullut maksupäivänä 27.3.2009 ratkaista, miten toimia toimeksiannon suhteen. Pankki ei selvityksensä mukaan saanut asiakasta tavoitettua kyseisenä päivänä ja pankin on näin ollen tullut tehdä päätös joko jättää toimeksianto suorittamatta tai suorittaa se toisessa kuin toimeksiannossa annetussa valuutassa. Toimeksiannon virheellisyyden vuoksi pankki ei olisi ulkomaanmaksuehtojen mukaan ollut velvollinen maksua välittämään. Pankki on kuitenkin tulkinnut asiakaspostien tietoja siten, että tärkeintä toimeksiannossa on asiakkaalle ollut maksun saapuminen perille ennen maaliskuun loppua. Näin ollen

pankki on välittänyt asiakkaan eurotililtä lähteneen maksun euroissa, jota valuuttalajia asiakas on asiakaspostissaan säännönmukaisesti pesojen ohella käyttänyt.

Pankkilautakunta katsoo, ettei pankin menettelyssä toimeksiannon maksupäivänä ole moitittavaa. Pankin voidaan katsoa toimineen niin kuin se on voinut käytettävissään olevien tietojen perusteella olettaa olevan asiakkaan edun ja toiveen mukaista, kun asiakasta ei ole tavoitettu.

Pankkilautakunta katsoo kuitenkin, että kyseinen maksupäivän valintatilanne on ollut seurausta siitä, ettei asiakas ole aiemmassa vaiheessa saanut asiassaan ohjeita, joita hän on voinut olettaa saavansa pankiltaan maksupalvelujentarjoajana. Tämän Pankkilautakunta katsoo johtuneen siitä, ettei pankkitoimihenkilö ole ollut toimeksiantoa vastaanottaessaan riittävästi tehtäviinsä koulutettu tai ohjeistettu.

Pankkilautakunta katsoo pankin laiminlyöneen tiedonantovelvollisuuttaan palveluntarjoajana. Asiassa esitetyn perusteella Pankkilautakunta ei kuitenkaan katso voivansa ottaa kantaa pankin virheellisestä menettelystä aiheutuneen vahingon määrään.

Pesoissa maksettavan kauppahinnan maksaminen asiakkaan eurotililtä on vaatinut joka tapauksessa valuuttakauppaa. Valuuttakaupassa ei ole määriteltävissä yleisesti noteerattua kurssia, johon toteutunutta valuuttakauppaa voisi verrata.

Edellä esitettyyn viitaten Pankkilautakunta suosittaa, että osapuolet neuvottelisivat vielä ja pääsisivät keskenään sopuun vahingon määrästä ja sen korvaamisesta. Mikäli sopua ei saavuteta, on asia saatettavissa uudelleen Pankkilautakunnan käsiteltäväksi aiheutuneen vahingon määrän osalta.

2 Luottoasiat

2.1 PKL 1781/2009, 16.6.2010

Asia

Erityispanntaussopimus, tiedonantovelvollisuus

1. Asiakkaan valitus Pankkilautakunnalle

Asiakas on saattanut asian Pankkilautakunnan käsiteltäväksi 17.11.2009 saapuneella valituksellaan. Asiakas on Indonesian kansalainen. Hän puhuu äidinkielenään bahasa indonesiaa, minkä lisäksi hän puhuu sujuvaa englantia sekä muutaman sanan käyttösuomea. Asiakas erosi suomalaisesta aviomiehestään 29.2.2008. Avioeron yhteydessä asiakkaan entinen aviomies esitti asiakkaalle, että hänen tulisi saapua pankkiin avioerossa hänelle jääneen asunnon osakekirjan kanssa, koska mies järjesteli eron jälkeisiä raha-asioitaan ja otti lainaa.

Pankin konttorissa asiakkaalle esitettiin allekirjoitettavaksi erityispanntaussitoumus, joka oli laadittu suomen kielellä. Pankki ei selvittänyt asiakirjan sisältöä ymmärrettävästi englanniksi vaan suomen kielellä ja siten kukaan ei selvittänyt sen todellista merkitystä asiakkaalle. Asiakas allekirjoitti pape- rin vilpittömässä mielessä luullen sen koskevan ainoastaan entistä aviomiestänsä ja hänen raha- asioidensa järjestelyitään avioerotilanteessa ja ettei se sido asiakasta henkilökohtaisesti.

Myöhemmin asiakkaan suomen kieltä taitavat ystävät ovat selvittäneet hänelle, mistä asiassa on kysymys. Mikäli asiakas olisi tiennyt ja ymmärtänyt pankissa esille tulleiden termien ja käsitteiden ja koko vastuun merkityksen, ei hän olisi siihen voinut mitenkään suostua.

Asiakkaalla ei Indonesian kansalaisena ja suomen kieltä ymmärtämättömänä voi olla tietoa siitä, miten suomalaisen pankkijärjestelmän lainananto toimii ja mitä sen termit merkitsevät. Asiakas osaa englantia ja asia olisi tullut esittää hänelle englannin kielellä.

Asiakas on pyytänyt pankilta asiasta selvitystä kirjeitse ja sähköpostitse saamatta pankilta kuiten- kaan minkäänlaista vastausta. Asiakas katsoo, että häntä on harhautettu ja pankki on laiminlyönyt vastuunsa selvittää hänelle ymmärrettävästi sitoumuksen merkityksen ja luonteen. Asiakas vaatii, että hänen antamansa pantti palautetaan.

2. Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Asiakas on 29.2.2008 allekirjoittanut entisen miehensä kanssa seuraavat asiakirjat: "Sopimus avio- eron varalta" sekä "Ositus sopimus avioerossamme yhteisen omaisuuden osalta". Molemmissa so- pimuksissa mainitaan "Tähän yhteiseen allekirjoittamaamme sopimukseen suostumme ja sitou- dumme sitä noudattamaan ja olemaan sitä moittimatta millään perusteella mihinkään tuomiois- tuimeen". Avioeron varalta tehty sopimus on asiakkaan ja hänen entisen miehensä välinen sopimus, joka ei mitenkään liity pankkiin eikä siihen ole tarvittu pankin suostumusta.

Asiakkaan mies on 22.8.2007 ottanut pankista asuntolainan, 65.000 euroa, jonka vakuudeksi hän panttasi vielä silloin nimissään olleet asunto-osakkeet. Lainarahalla hän osti Indonesiasta asunnon yksin asiakkaan nimiin. Sopimuksissa on sovittu, että kyseiset asunto-osakkeet ovat pankilla em.

lainan vakuutena myös sen jälkeen, kun osakkeet ositus sopimuksen perusteella ovat siirtyneet yksin asiakkaan nimiin. Siirto tapahtui ositus sopimuksen allekirjoituksella 29.2.2008. Sopimuksissa on myös sovittu, kuinka asiakkaan tulee mm. myydä Indonesian asunto ja siirtää osa kauppahinnasta entisen miehensä tilille käytettäväksi kyseessä olevan lainan maksuun. Kun laina on maksettu kokonaan pois, asunto-osakkeet luovutetaan asiakkaalle.

Asiakkaalle olisi tullut selvittää viimeistään hänen ja hänen entisen miehensä välistä ositusta toimitaessa, että kyseiset asunto-osakkeet ovat pankissa miehen lainan vakuutena, ja että osakkeet luovutetaan asiakkaalle vasta, kun pankissa oleva laina on maksettu kokonaan pois. Selvityksen tekeminen ei ole ollut pankin vastuulla. Asiakkaan entisen miehen olisi tullut kertoa asiakkaalle, ettei tämä saa haltuunsa hänelle osituksessa siirtyviä osakkeita, koska ne ovat pankissa lainan vakuutena.

Kyseiset asunto-osakkeet ovat olleet pankissa luoton vakuutena jo ennen osakkeiden omistusoikeuden siirtymistä asiakkaalle eikä vakuuskohteen omistusoikeuden vaihtuminen vapauta panttia. Pantattu omaisuus vapautuu panttivastuusta ainoastaan, jos pankki vapauttaa pantin tai jos luotto, jonka maksamisen vakuutena pantti on, maksetaan pois. Asiakkaan tapauksessa hänen entisen miehensä luotto on edelleen olemassa eikä pankki ole vapauttanut asunto-osakkeita panttivastuusta.

Osakkeiden siirryttyä asiakkaan nimiin on asiakasta pyydetty pankkiin allekirjoittamaan erityispanntaussitoumus, koska hän oli osakkeiden omistaja. Erityispanntaussitoumuksen allekirjoittaminen 12.6.2008 oli ainoastaan toimenpide, mihin hän oli jo edellä mainituissa sopimuksissa sitoutunut eikä asiakas ole sitoutunut mihinkään ”uuteen”, koska kyseiset osakkeet ovat olleet jo ennen panttaussitoumuksen allekirjoittamista pankissa saman luoton vakuutena. Tämän vuoksi asiakkaan 12.6.2008 allekirjoittama erityispanntaussitoumus on ollut myös turha.

Pankissa ei ole vielä olemassa englanninkielistä versiota erityispanntaussitoumuksesta, joten sitä ei ole voitu käyttää asiakkaan kanssa asioitaessa. Pankissa toimihenkilö, joka otti asiakkaalta allekirjoituksen, on kertonut puhuvansa englantia ja selittävänsä panttauksen ehdot tarvittaessa englanniksi, kuten olettaa tehneensä asiakkaallekin. Toisaalta, pankissa on luotettu siihen, että asiakkaan tullessa allekirjoittamaan panttaussitoumusta, hän on ymmärtänyt panttaussitoumuksen merkityksen, koska hän oli jo aikaisemmin allekirjoittanut ositus sopimukset, joissa järjestelyt on mainittu hyvinkin tarkasti. Myös koska kyseessä oli ainoastaan jo pankissa vakuutena olevien osakkeiden panttausasiakirjojen ”päivittämisestä” omistajan vaihdoksen johdosta, on konttorissa oletettu hänen ymmärtäneen kyseisten osakkeiden jo olevan pankissa vakuutena.

Asiakkaan ja tämän entisen aviomiehen allekirjoittamien sopimusten perusteella on täysin yksiselitteistä, että asunto-osakkeet ovat ja pysyvät miehen ottaman 65.000 euron lainan vakuutena, vaikka osakkeiden omistus siirtyi asiakkaalle. Asiakas on sitoutunut olemaan moittimatta millään perusteella kyseisiä, omaisuuden jakamiseen liittyviä sopimuksia.

3. Pankkilautakunnan ratkaisusuositus

Pankkilautakunta toteaa, että panttioikeus syntyy, kun velallinen antaa luotonantajalle pantin oman velkansa vakuudeksi. Pantin omistaja voi antaa pantin myös jonkun muun velan vakuudeksi, jolloin kyse on vierasvelkapanttauksesta. Tämän lisäksi panttioikeus toisen velasta voi syntyä niin, että velallinen myy pantatun omaisuuden jollekin toiselle tai tämä muutoin tulee pantin omistajaksi. Omistajanvaihdoksesta huolimatta panttioikeus säilyy entisen sisältöisenä voimassa.

Luotonantajan tiedonantovelvollisuudesta pantin uutta omistajaa kohtaan säädetään takauksesta ja vierasvelkapanttauksesta annetun lain 42 §:ssä (takauslaki). Luotonantajan tiedonantovelvollisuus

alkaa vasta siitä, kun velkojalle on ilmoitettu uudesta omistajasta. Luotonantajan tiedonantovelvollisuudet uutta omistajaa kohtaan ovat samat kuin yleensäkin voimassaolevaa vierasvelkapantinantajaa kohtaan on, toisin sanoen pantin omistajalle tulee ilmoittaa velallisen maksuviivästyksistä (takauslaki 4 § 2 momentti) ja yleispanttauksen kohdalla panttauksen kattamista veloista (13 §) sekä panttaajan pyynnöstä antaa tietoja päävelasta ja velallisen maksukykyyn vaikuttavista seikoista (14 §).

Tapauksessa asiakas on vaatinut pankille pantattujen asunto-osakkeiden vapauttamista muun muassa sillä perusteella, että pankki ei ole selvittänyt hänelle asianmukaisesti hänen allekirjoittamansa sitoumuksen merkitystä. Kyseessä on ollut tilanne, jossa pankilla jo vakuutena olleiden asunto-osakkeiden omistusoikeus on siirtynyt osituksessa asiakkaalle ja asiakas on osakkeiden uutena omistajana kutsuttu pankkiin allekirjoittamaan erityispanttaussitoumus.

Pankkilautakunta toteaa, että omistajanvaihdoksesta huolimatta panttioikeus säilyy entisen sisältöisenä voimassa. Koska asunto-osakkeet ovat jo valmiiksi olleet pankilla velan vakuudeksi pantattuihin, ei asiakkaan allekirjoittamalla erityispanttaussitoumuksella ole ollut panttioikeuden kannalta oikeudellista merkitystä. Tässä mielessä annettua sitoumusta voidaan pitää tarpeettomana. Pankkilautakunta toteaa menettelyn kuitenkin noudattavan yleistä pankkikäytäntöä pantinomistajan vaihtuessa ja menettelyllä tavanomaisesti olevan voimassa olevaa asioiden tilaa selkeyttävä vaikutus.

Edellä esitettyyn viitaten Pankkilautakunta katsoo, ettei asiakkaan vaatimukselle pantin vapauttamisesta ole perusteita.

3 Säästäminen

3.1 PKL 733/2009, 1.12.2009

Asia

Säästämissopimus

1. Asiakkaan valitus Pankkilautakunnalle

Asiakas on saattanut asian Pankkilautakunnan käsiteltäväksi 20.7.2009 saapuneella valituksellaan. Asiakas meni helmikuussa 2007 pankkiin nostaakseen käyttötililtään muutama tuhat euroa määrääikaistalletukseen. 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 myydyn sijoituspaketin sisältöä. Pankilla on kuulopuheen mukaan ollut myyntitapahtuman aikoihin voimakas sisäinen tu-loskampanja, 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.

2. 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 myynissä 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 mainituihin 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 tuotteesta: 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-ehtojen 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 suositeltava sijoitusaika 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 nimenomaisesti 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 sijoituskooriosuuden 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 tulostampanjaan 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.

3. 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 talletettavien 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 säänneltä kunnianvastaista ja arvotonta menettelyä sopimuksen pätemättömyysperusteena. Kyseisen säännöksen alaan voidaan tietyin edellytyksin katsoa kuuluvan sopimuspuolen erehtyminen hänen sitoutumis päätöksensä 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.

4 Muut asiat

4.1 PKL 1255/2009, 16.6.2010

Asia

Pankinvaihto

1. Asiakkaan valitus Pankkilautakunnalle

Asiakas on saattanut asian Pankkilautakunnan käsiteltäväksi 31.7.2009 saapuneella valituksellaan. Asiakkaan mukaan hänen pankinvaihtonsa pankki B:stä pankki C:hen kesti kohtuuttoman kauan. Viivästyksen johdosta asiakas kärsi säästövakuutuksen arvon alenemisen muodossa taloudellista vahinkoa noin 3659,00 euroa, jota hän vaatii pankkeja yhteisvastuullisesti korvaamaan. Ensisijaisesti hän kohdistaa vaatimuksensa pankkiin B ja toissijaisesti pankkiin C.

Asiakas meni kesäkuussa 2008 pankkiin C keskustelemaan mahdollisesta pankin vaihdosta kyseisen pankin kutsusta. Asiakas allekirjoitti pankinvaihtovaltakirjan 10.7.2008. Asiakkaan hoputuksista huolimatta pankinvaihtoprosessi onnistui lopullisesti vasta 13.10.2008.

Pankki B:n 31.12.2007 tiedotteen mukaan asiakkaan vakuutussäästö oli 11.436,14 euroa ja tämän jälkeen asiakas maksoi joka kuukausi vakuutukseen 225 euroa lisää. Asiakas sai vakuutuksestaan lopulta 1.10.2008 tililleen 9.127,27 euroa. Asiakkaan käsityksen mukaan säästövakuutuksen arvon romahtaminen ei olisi ollut näin suuri, jos pankinvaihto olisi tehty muutaman päivän sisällä, kuten tapana on. Asiakkaan pankinvaihdon viivästymisestä johtuva vahinko on hänen käsityksensä mukaan suurin piirtein $11.436,14 \text{ euroa} + 6 \times 225,00 \text{ euroa} - 9.127,27 \text{ euroa} = \text{noin } 3659,00 \text{ euroa}$. Asiakkaalla ei ole tarkkaa tietoa säästöjen arvosta heinäkuulta 2008, mutta korvauksena hän vaatii jonkin heinäkuun alkupäivän, johon mennessä vaihdon olisi kohtuudella tullut tapahtua, ja 1.10.2008 säästöjen arvojen erotusta.

2. Pankki B:n vastaus asiakkaan valitukseen

Pankinvaihtotilanteessa normaalina käytäntönä on, että asiakkaan uudesta pankista otetaan vanhaan pankkiin yhteyttä ja tilataan aika asiakkuuden siirron konkreettiseksi toteuttamiseksi. Tällaista yhteydenottoa pankki C:stä ei ole tullut asiakkaan asiassa pankki B:n konttoriin ennen syyskuun 2008 loppua, jolloin asia hoidettiin viivytyksettä. Pankki B:llä ei ole ollut mitään syytä viivyttellä asiakkaan asiakkuuden siirtoa pankki C:hen. Pankki B ei katso olevansa vahingonkorvausvelvollinen asiassa.

3. Pankki C:n vastaus asiakkaan valitukseen

Asiakas on allekirjoittanut 10.7.2008 pankki C:ssä asiakkuuden siirtoa koskevan valtakirjan, joka on yleisen pankkikäytännön mukaisesti lähetetty faksilla pankki B:n konttorille 17.7.2008. Koska pankki B:stä ei otettu yhteyttä valtakirjan johdosta, on pankki C:stä oltu yhteydessä pankki B:hen faksin lähettämisen jälkeen sähköpostitse ja puhelimitse. Vastaukseksi pankki B:stä on valitettu henkilöstövajetta. Usean yrityksen jälkeen pankki C:n toimihenkilö onnistui puhelimitse tavoittamaan pankki B:n toimihenkilön, joka lupasi ottaa yhteyttä sitten kun lainaan liittynyt vakuutus on lunastettu. Pankki C:n mielestä olisi ollut kohtuullista, että pankki B olisi ilmoittanut edellä maini-

tun puhelinkeskustelun jälkeen, mikäli se ei olisi saanut ko. valtakirjaa. Luvattua yhteydenottoa ei kuitenkaan tullut eikä asia edennyt pankki B:ssä ennen kuin saimme asiakkaan kautta selville konttorin palvelupäällikön nimen ja valtakirja lähetettiin faksilla suoraan hänelle osoitettuna 19.9.2008.

Pankki B:stä on 26.9.2008 ilmoitettu, että valtakirja on toimitettu 23.9.2008 vakuutusyhtiöön, ja arveltu, että vakuutuksesta saatavat varat näkyisivät asiakkaan tilillä seuraavana maanantaina 29.9.2008, jolloin pankki B lyhentäisi niillä asiakkaan lainaa ja C:n toimihenkilö voisi sopia ajan pankkiin B loppulainojen takaisinmaksua varten. Pankki B:stä on ilmoitettu 1.10.2008, että lainan voi käydä maksamassa pois. Ongelmat pankki B:n konttorilla aiheuttivat kuitenkin sen, että vasta 9.10.2008 sieltä ilmoitettiin, että vakuudet ovat sieltä noudettavissa ja pankki B:stä otettu laina maksettiin 10.10.2008 kokonaan pois.

Nykyinen pankkien välinen käytäntö asiakkuuksien siirrossa on muotoutunut pankkien välistä kilpailua ja asiakkuuden siirtoa koskevan Ratan kannanoton pohjalta. Sen mukaan luovuttava pankki ei voine pätevästi perustella yli viikon kestävää menettelyä. Pankki C:n tiedossa ei ole, miksi pankki B:ssä ei ryhdytty toimenpiteisiin sen jälkeen kun sinne faksattiin asiakkuuden siirtoa koskeva valtakirja. Sama faksi lähetettiin pankki B:lle kolme kertaa. Pankki C:llä ei valitettavasti ole tallella dokumentteja siitä, milloin ja keihin pankki B:ssä on oltu tässä asiassa yhteydessä, koska pankki C ei ole osannut varautua asian myöhempään selvittelyyn. Pankki C on toimittanut Pankkilautakunnalle puhelinyhtiöstä hankitun raportin, josta käy ilmi pankki C:n konttorilta pankki B:n konttorin numeroon lähetetyt faksit ajalta 1.7.–30.9.2008. Pankki B pystynee esittämään vastaavan raportin vastaanottamistaan fakseista.

Pankki B:n esittämä näkemys normaalista käytännöstä pankinvaihtotilanteissa eli ajan tilaaminen vanhasta pankista asiakkuuden siirron konkreettiseksi toteuttamiseksi ei mielestämme ole yleisen pankkikäytännön mukainen. Pankinvaihtovaltakirjan faksaaminen uudesta pankista vanhaan pankkiin riittää pankinvaihtoon liittyvien toimien käynnistämiseksi vanhassa pankissa. Konttoriltamme on tässä asiassa oltu yhteydessä myös pankki B:n lähimpään konttoriin, mutta sieltä on ilmoitettu, että asiaa voi hoitaa vain asiakkaan omassa konttorissa. Vasta vakuusasiakirjojen fyysinen luovutus voitiin hoitaa lähimmässä konttorissa.

Pankki C on näkemyksensä mukaan ollut yhteydessä pankki B:hen riittävän nopeasti ja aktiivisesti eikä se mielestään olisi pystynyt millään tavalla nopeuttamaan asian hoitoa olemalla vielä aktiivisempi yhteydenotoissa pankki B:hen. Pankki C on pahoillaan asiakkaan kärsimästä vahingosta, mutta ei katso aiheuttaneensa sitä toiminnallaan eikä siksi hyväksy korvausvaatimusta. Mikäli myös pankki C:n katsotaan olevan vastuussa syntyneestä viiveestä, on pankki C valmis korvaamaan asiakkaalle sijoitusrahasto-osuuksien arvon alentumisen kohtuulliselta ajalta, esim. yhdeltä kuukaudelta valtakirjan allekirjoittamisen jälkeen.

4. Pankkilautakunnan ratkaisusuositus

Pankkilautakunta toteaa, että pankkia vaihdettaessa uudelle pankille annettava pankinvaihtovaltakirja on asiakkaan toimeksianto uudelle pankille ryhtyä valtakirjan mukaisiin toimiin asiakkuuden siirtämiseksi. Pankin tulee ryhtyä toimenpiteisiin siirron toteuttamiseksi välittömästi olemalla yhteydessä asiakkaan vanhaan pankkiin, ellei aikataulusta ole nimenomaisesti sovittu toisin. Valtakirjan saatuaan on vanhan pankin ryhdyttävä ilman aiheetonta viivästystä toimenpiteisiin siirron toteuttamiseksi ja muutoinkin vanhan pankin on suhtauduttava uuden pankin yhteydenottoon samoin kuin silloin, jos asiakas henkilökohtaisesti olisi siirtopyynnön esittäjä. Siirron toteuttamiseen tarvittavat toimenpiteet on kyettävä hoitamaan mahdollisimman nopeasti.

Pankkilautakunta toteaa, että pankinvaihtotilanteessa uusi pankki lähtökohtaisesti vastaa sille annetun toimeksiannon asianmukaisesta toteuttamisesta. Mikäli asiakkaan vanha pankki ei reagoi odotetulla tavalla yhteydenottoihin, on uuden pankin toimittava aktiivisesti tilanteen ratkaisemiseksi ja tarpeen mukaan tiedotettava asiakasta siirron viivästymisestä ja sen syistä. Mikäli pankinvaihto viivästyy vanhasta pankista johtuvista syistä, on uuden pankin ja asiakkaan oikeusturvan kannalta suositeltavaa, että uusi pankki dokumentoi toimenpiteensä ja yhteydenottonsa vanhaan pankkiin.

Tässä tapauksessa on kyse pankinvaihtoon liittyvästä sijoitusvakuutuksen lunastamisesta ja sen viivästymisestä ja ratkaistavaksi tulee ensin, voidaanko sijoitusvakuutuksen rahamääräiseksi muuttamisen katsoa viivästyneen jonkin osapuolen laiminlyöntien johdosta.

Riidatonta tapauksessa on se, että asiakas on 10.7.2008 allekirjoittanut pankki C:ssä asiakkuuden siirtoa koskevan valtakirjan. Pankkilautakunta katsoo lisäksi selvitetyn, että valtakirja on perjantaina 19.9.2008 faksattu pankkiin B läheteellä, jossa on pyydetty lunastamaan sijoitusvakuutus joko asiakkaan tilille tai suoraan asiakkaan lainan lyhennykseen. Pankista B valtakirja on faxattu tiistaina 23.9.2008 edelleen vakuutusyhtiöön saatteella, jossa on viitattu sijoitusvakuutuksen irtisanomiseen ja lunastuksen suorittamiseen asiakkaan tilille. Sijoitusrahasto-osuudet on muutettu rahamääräisiksi 24.9.2008 vakuutusehtojen mukaisesti kyseisen päivän sijoitusrahasto-osuuksien lukumäärän mukaan, takaisinostoarvo on maksettu perjantaina 26.9.2008 ja varat ovat olleet asiakkaan tilillä maanantaina 29.9.2008.

Edellä olevan lisäksi pankki C on esittänyt, että se olisi ollut ensimmäisen kerran yhteydessä pankkiin B lähettämällä pankinvaihtovaltakirjan faxitse 17.7.2008. Tämän jälkeen pankki C on esityksensä mukaan ollut yhteydessä pankkiin B puhelimitse ja sähköpostitse ja lähettänyt faxin pankinvaihtovaltakirjasta 15.9.2008 ja 19.9.2008. Pankki C:llä ei ole esittää näyttöä sähköposteista tai puhelinyhteydenotoista pankkiin B. Väitteensä mukaan lähettämiään kahta ensimmäisestä faksia pankki C:llä ei ole tallella, mutta pankin operaattoriltaan saamasta selvityksestä käy ilmi, että asiakkaan pankki C:ssä olevasta asiakkuuskonttorista on todennäköisesti lähetetty jotkut faxit asiakkaan asiakkuuskonttoriin pankki B:ssä 19.9.2009 lisäksi 17.7. ja 15.9.2009.

Pankkilautakunta toteaa, että sijoitusvakuutuksen lunastamisen osalta pankkien rooliin on kuulunut ainoastaan valtakirjan lähettäminen eteenpäin lyhyellä saatekirjeellä sijoitusvakuutuksen varsinaisen rahamääräiseksi muuttamisen ja asiakkaan tilille maksamisen tapahtuessa vakuutusyhtiössä. Koska muusta ei aikataulun osalta ole sovittu eikä asiassa ole esitetty erityistä syytä näiden yhteydenottojen viivästymiselle, olisi nämä toimenpiteet Pankkilautakunnan näkemyksen mukaan tulleet suorittaa välittömästi tai viimeistään seuraavana pankkipäivänä valtuutuksen vastaanottamisesta.

Pankkilautakunnan näkemyksen mukaan asiakkaan valtakirja olisi näin ollen tullut lähettää pankista C pankkiin B viimeistään perjantaina 11.7.2008 ja pankista B valtakirja olisi tullut välittää vakuutusyhtiölle viimeistään maanantaina 14.7.2008, jolloin sijoitusvakuutus olisi todennäköisesti muutettu rahamääräiseksi 15.7.2008.

Asiassa saadun selvityksen perusteella Pankkilautakunta katsoo, ettei pankki C ole esittänyt riittävää näyttöä siitä, että se olisi toiminut sille annetun toimeksiannon mukaisesti tavalla, jota asiakas on voinut siltä edellyttää. Pankkilautakunta ei pidä operaattorin selvitystä riittävänä näyttönä siitä, että pankki C olisi lähettänyt asiakkaan pankinvaihtovaltakirjan pankki B:lle kaikkina esittämienään päivinä. Todettakoon, että vaikka pankki C olisi voinut osoittaa riittävän todennäköiseksi lähettäneensä ensimmäisen faxin 17.7.2009, ei lähes kahden kuukauden väli seuraavan faxin lähettämiseen olisi ollut perusteltavissa. Mikäli pankki B ei olisi reagoinut ensimmäiseen faxiin odotetulla tavalla, olisi pankki C:n tullut toimia aktiivisesti asian hoitamiseksi muulla tavoin ja tarpeen mukaan doku-

mentoida toimenpiteensä. Väitetyistä puhelimitse ja sähköpostitse tehdyistä yhteydenotoista ei ole esitetty näyttöä tai edes yksilöityä niitä tarkemmin esimerkiksi toimihenkilön muistiinpanoihin perustuen.

Pankkilautakunta katsoo pankki C:n laiminlyöneen velvollisuuksiaan asiakkaan sille antaman pankinvaihtotoimeksiannon toteuttamisessa korvausvastuun aiheuttavalla tavalla. Koska asiakkaan säästövakuutuksesta saama takaisinostoarvo on käytetty suoraan asiakkaan pankista B olleen lainan lyhennykseen ja loppulaina on maksettu pankista C nostetulla uudella lainalla, on vakuutuksen takaisinostoarvon alentuminen pankinvaihdon viivästymisestä asiakkaalle aiheutunutta välitöntä vahinkoa.

Edellä esitetyin perusteluin Pankkilautakunta suositaa, että pankki C suorittaa asiakkaalle hyvitystä määrän, joka vastaa erotusta asiakkaan saaman sijoitusvakuutuksen takaisinostoarvon ja sen takaisinostoarvon välillä, jonka asiakas olisi saanut, jos sijoitusvakuutus oli muutettu rahamääräiseksi 15.7.2008.

* * *

4.2 PKL 266/2009, 21.10.2009

Asia

Valuuttakauppa, palkkio, riskipositio, paras hinta.

1. Asiakkaan valitus Pankkilautakunnalle

Asiakas on toimittanut Pankkilautakunnalle 11.2.2009 päivätyn valituksen. Asiakas antoi 27.10.2008 puhelimitse toimeksiannon pankille vaihtaa 200.000 euroa Yhdysvaltain dollareiksi ja ohjeisti ostamaan rahat markkinoilta. Toimeksianto toteutettiin saman pankkiryhmän toisen pankin välityksellä kurssiin 1,2325. Pankki kieltäytyi kertomasta asiakkaalle perityn palkkion suuruutta.

Asiakkaan mukaan kauppa olisi tullut toteuttaa yksinään markkinoilla liittämättä sitä muuhun kauppaan. Hän toteaa myös, ettei pankilla ollut mitään riskiä kaupassa eikä siitä siten voisi periä palkkiota.

Asiakas vaatii pankkia palauttamaan sen määrän, joka ylittää 0,1 %:n palkkion (200 euroa). Mikäli palkkiota ei voida määrittää, asiakas vaatii pankkia toteuttamaan vaihdon Suomen Pankin kyseisen päivän kurssiin 1,2460 ja palauttamaan asiakkaan tilille 2.700 dollaria.

2. Pankin vastaus asiakkaan valitukseen

Pankki on kiistänyt asiakkaan korvausvaatimuksen sekä määrältään että perusteeltaan.

Pankin mukaan 200.000 euron kauppaa ei voida toteuttaa yksin valuuttamarkkinoilla. Tämän vuoksi kaupan toteuttanut toinen pankki kerää omalla riskillään pienet toimeksiannot yhteen tehden yhden valuuttakaupan määrältään keskimäärin 5–10 miljoonaa euroa. Tällaisessa pienemmässä valuuttakaupassa riskipositio on sisällytetty vaihtokurssiin, jolloin marginaalin määrittäminen on ongelmallista.

Pankki toteaa, että valuuttakaupan hinta 1,2325 on ollut sen hetkinen paras markkinahinta, jolla kauppa on saatu toteutettua. Pankin mukaan valuuttakurssihinta on 27.10.2008 ollut alhaisimmillaan 1,2332 ja korkeimmillaan 1,2635. Tästä hinnasta on vähennetty kaupantekijänä toimineen toisen pankin riskipositio. Pankki on siirtänyt määrän 246.500 USD asiakkaan tilille ottamatta min-käänlaista palkkiota toimeksiannosta. Pankin näkemyksen mukaan palkkion kohtuullistaminen ei ole mahdollista, koska se ei ole perinyt palkkiota toimeksiannosta. Päivän kesikurssiakaan ei voida käyttää kaupan oikeana hintana, koska se on vain kirjanpitoarvo.

Pankki katsoo toimineensa tapauksessa huolellisesti ja asiakkaan etu huomioiden.

3. Pankkilautakunnan ratkaisusuositus

Asiakas on pyytänyt Pankkilautakunnan kannanottoa siihen, onko pankki toteuttanut valuutanvaihtoa koskevan toimeksiannon asianmukaisesti. Asiakas on pyytänyt lautakuntaa selvittämään valuuttakaupasta perityn palkkion suuruuden.

Riidatonta on se, että asiakas ja pankki ovat sopineet 27.10.2008 puhelimitse 200.000 euron vaihtamisesta Yhdysvaltain dollareihin markkinoilla. Riidatonta on myös se, ettei asiasta ole tehty kirjallista sopimusta.

Riitaista asiassa on se, onko pankki perinyt vaihdosta palkkiota ja mikä on mahdollisen palkkion suuruus. Asiakkaan mukaan pankin tulisi kertoa hänelle pankin perimän palkkion suuruus. Riitaista on myös toimeksiannon toteuttamistapa. Asiakkaan mukaan kauppa olisi tullut toteuttaa yksinään markkinoilla liittämättä sitä muuhun kauppaan.

Pankin selvityksen mukaan valuuttakurssihinta 27.10.2008 vaihteli 1,2332:n ja 1,2635:n välillä. Asiakkaan valuuttakaupan hinta oli 1,2325. Pankin selvityksen mukaan se ei ole perinyt kaupasta palkkiota, mutta saman pankkiryhmän toinen pankki, joka toteutti kaupan, on sisällyttänyt valuuttakauppaan riskistä aiheutuvan kustannuksen vaihtokurssiin.

Lautakunnan käsityksen mukaan tavanomaisessa valuuttakaupassa asiakas on yhteydessä yhteen tai useampaan pankkiin, saa pyytämänsä valuuttakurssin ja hyväksyy saamistaan kursseista itselleen edullisimman. Valuuttakaupan menettelyt eroavat siten esimerkiksi arvopaperikaupan menettelyistä. Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen saamiinsa tarjouksiin, voi hän hylätä kaikki tarjoukset ja jäädä odottamaan markkinoiden kehitystä itselleen myönteiseen suuntaan.

Tässä tapauksessa asiakas ja pankki sopivat ainoastaan, että valuuttakauppa toteutetaan markkinoilla. Asiakas ei ole antanut tarkempia ohjeita kaupan toteuttamistavasta tai rajahinnasta, jolla kauppa olisi tullut toteuttaa. Lautakunta toteaa, että pankki on voinut toteuttaa kaupan parhaaksi katsomallaan tavalla, koska muuta ei ollut sovittu. Pankkilautakunta katsoo, että pankki on toiminut asiakkaan ohjeiden ja hyvän pankkitavan mukaisesti toteuttaessaan toimeksiantoa.

Pankkilautakunta ei suositasi asiassa hyvitystä.