

Pankkialan Asiakasneuvontatoimiston
julkaisemat kirjalliset vastaukset

1998–2008

Pankkialan Asiakasneuvontatoimiston tapauskokoelma

Pankkialan Asiakasneuvontatoimistoon tuli sen kymmenen toimintavuoden aikana yli 20.000 yhteydenottoa. Vajaassa 10 prosentissa asioista neuvontatoimisto ryhtyi selvittämään asiaa ja pyysi asiassa myös pankin näkemystä. Osa tapauksista on ollut myös neuvontatoimiston toimikunnan käsiteltävänä.



Asiakasta ja pankkia kuultuaan neuvontatoimisto on antanut asiakkaalle kirjallisen vastauksen, joka on lähetetty pankille tiedoksi.

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta julkaisee tässä tapauskokoelmassa kaikki Pankkialan Asiakasneuvontatoimiston toimintansa aikana julkaisemat tapaukset.

Tapausluettelo

1 Tilinkäyttö ja maksaminen

1.1 <u>Luottokortin väärinkäyttö – turvaraja eri aikavyöhykkeellä (6.2.2008)</u>	4
1.2 <u>Kortin löytöpalkkio (5.6.2008)</u>	6
1.3 <u>Varastetun Visa Electron -kortin väärinkäyttö – vahingonkorvaus (11.12.2007)</u>	7
1.4 <u>Visa Electron -kortin myöntäminen (30.10.2006)</u>	9
1.5 <u>Pankkikortin oikeudeton käyttö (5.11.2002)</u>	10
1.6 <u>Tilin ylittämisestä perityt maksut (28.11.2001)</u>	11
1.7 <u>Tilin ylittämisestä perityt maksut (7.4.2003)</u>	13
1.8 <u>Tilinkäyttöoikeus (2.10.2006)</u>	15
1.9 <u>Tilin lopettaminen ja avaaminen (18.8.2006)</u>	16
1.10 <u>Alaikäisen tilin muutokset ja kortin myöntäminen (24.10.2005)</u>	18
1.11 <u>Tilin avaaminen alaikäiselle; tilinkäyttöoikeus (31.1.2002)</u>	20
1.12 <u>Kuolinpesän suoraveloitukset (24.1.2007)</u>	22
1.13 <u>Kuolinpesän osakkaan tiedonsaantioikeus vainajan tileistä (22.1.2002)</u>	24
1.14 <u>Palvelumaksut (3.10.2006)</u>	25
1.15 <u>Laskuautomaatin toimimattomuus (22.2.2006)</u>	26
1.16 <u>Maksutositteen etsiminen pankin kirjanpidosta (28.9.2000)</u>	28
1.17 <u>Ulkomaan shekin lunastus – katteeton shekki (2.12.2005)</u>	29

2 Luottoasiat

2.1 <u>Korkokatto (24.10.2008)</u>	31
2.2 <u>Asuntolainapäätöksen sisältö ja perustelevminen (21.6.2001)</u>	33
2.3 <u>Päävelan ehtojen muuttaminen ja pantinantajan vastuu (11.5.2001)</u>	35
2.4 <u>Velkajärjestelysuoritusten ja takaajien suoritusten kohdistaminen velkaan (28.2.2003)</u>	36
2.5 <u>Takaajien informoiminen velallisen maksusopimuksesta (30.8.2001)</u>	38

3 Säästäminen

3.1 <u>Pankkitilille talletettujen varojen kohtalo (1.3.2002)</u>	39
3.2 <u>Koronmaksuvelvollisuuden vanheneminen (24.10.2008)</u>	41

4 Muut

4.1 <u>Kuolinpesän tallelokeron käyttö - vahingonkorvaus (6.2.2008)</u>	44
4.2 <u>Vastuu taloussuunnitelmaan merkityistä yhtiölainan korkoehtoa koskevista tiedoista (1.4.2003)</u>	46
4.3 <u>Pankkiasioiden hoitaminen valtakirjalla (14.2.2006)</u>	48
4.4 <u>Valtuutuksen käyttö pankkiasioinnissa (4.4.2002)</u>	49

1 Tilinkäyttö ja maksaminen

1.1 Luottokortin väärinkäyttö – turvaraja eri aikavyöhykkeellä (6.2.2008)

Asiakkaan kortilla tehtiin Thaimaassa 1.5.2007 pankin tiliotteen mukaan oikeudettomia nostoja yhteensä yli 3.200,00 euron määrällä. Asiakkaan ja pankin kanssa tehdystä kyseistä korttia koskevassa sopimuksessa kortin vuorokausikohtaiseksi turvarajaksi ottojen osalta oli sovittu 1.680,00 euroa. Tämä turvaraja oli vuoden 2005 aikana ulotettu koskemaan myös ulkomailla automaateilla kortilla tehtäviä ottoja.

Asiakkaan mielestä vahingoksi ei jää yli turvarajan eli yli 1.680,00 euron tehdyt nostot.

Pankin mielestä sovitut vuorokautiset ottoja koskevat turvarajat olivat toimineet sovitun mukaisesti.

Kortilla oli pankin selvityksen mukaan tehty Thaimaassa GMT:n aikaan 30.4.2007 19:18:26 – 20:40:56 välisenä aikana yhteensä 10 onnistunutta nostoa ja 14 noston yritystä, jotka eivät ole onnistuneet liian suurina turvarajan 1.680,00 euron tullessa vastaan. Onnistuneita nostoja on pankin mukaan 30.4.2007 ollut 1.661,68 euron edestä. Kortille asetetut turvarajat ovat vuorokausikohtaisia. Vuorokauden vaihtuessa Suomen aikaan tulee käyttöön uusi vuorokausikohtainen turvaraja. Tämä tapahtui tuolloin GMT:n aikaan 21:00:00. Kortilla oli jatkettu sitten 30.4.2007 GMT:n aikaan 21.02.33 nostoja automaattilla. Pankin mukaan nostot ovat täten onnistuneet, koska Suomen aikaan vuorokausi vaihtui ja uusi turvaraja tuli käyttöön.

Pankin selvityksen mukaan melkein kaikki edellä mainitut kortilla tehdyt onnistuneet automaattinostot olivat summaltaan yhtä suuria eli 10.000,00 paikallista valuuttaa. Ai-noastaan ne nostot, jotka tapahtuivat sen jälkeen, kun automaatti ilmoitti, että nostovara ei riitä, ovat olleet erisuuruisia. Nostot olivat pienentyneet 5.000,00:sta 1.000,00:een kunnes turvaraja oli tullut täyteen.

Edelleen pankin selvityksen mukaan Suomen aikaan vuorokauden vaihtumisen jälkeen eli GMT:n aikaan 30.4.2007 21:02:33 ja GMT 1.5.2007 11:56:18 välisenä aikana kortilla tehtiin 11 onnistunutta nostoa ja 23 epäonnistunutta nostoa. Nostot olivat epäonnistuneet jälleen sen johdosta, että nostoraja oli tullut täyteen. Onnistuneita nostoja 1.5.2007 (Suomen vuorokausi) oli pankin mukaan ollut yhteensä 1.766,85 euron edestä. Pankin selvityksen mukaan nostorajan 86,66 euron ylitys johtui kurssieroista.

Pankin asiakkaalle lähettämän tiliotteen osalta pankki totesi, että numerosarjat kohdassa ”Tunnus” ovat Luottokunnan antamia ns. arkistotunnuksia, joilla Luottokunta välittää ulkomailta tulevat tapahtumat kortinhaltijan pankkiin. Numerosarjan kolme viimeisintä numeroa ilmaisevat sen, missä erässä tapahtumat on lähetetty pankkiin.

Pankki katsoi, että se ei ole asiassa korvausvelvollinen turvarajojen toimiessa sovitun mukaisesti. Pankki ilmoitti kuitenkin olevansa valmis korvaamaan asiakkaalle 1.5.2007 tapahtuneen kurssieroista johtuneen turvarajan ylityksen 86,66 euroa.

Neuvontatoimisto pyysi vielä pankilta selvityksen siitä, miksi asiakkaalle lähetetyssä tiliotteessa on pankin vastauksessa ilmoittamista tiedoista poiketen kaikki kyseiset nostot merkitty päivämäärällä 1.5.2007. Pankki ilmoitti vastauksena, että kyseillä tiliotteella näkyvät päivämäärät ovat niitä päivämääriä, jolloin kyseiset tapahtumat on tehty paikallista aikaa eli Thaimaan aikaan.

Lisäksi pankki ilmoitti, että kyseinen tiliote pitää kaikilta osin paikkansa ja kortilla on pankin aikaisemmasta vastauksesta poiketen tehty 30.4.–1.5.2007 ainoastaan yhteensä 19 onnistunutta nostoa.

Pankki ilmoitti edelleen, että kaikkien pankin myöntämien korttien turvarajat vaihtuvat aina vuorokauden vaihtuessa Suomen aikaan, vaikka kortti olisikin käytössä eri aikavyöhykkeellä.

Neuvontatoimisto totesi, että asiakkaan pankin kanssa sopima vuorokautisten nostojen turvaraja näytti toimineen sopimuksen mukaisesti. Pankki oli ensin antanut virheellisen tiedon, että kyseinen turvaraja ei olisi voimassa ulkomailla, mutta on nyt ilmoittanut, että turvarajat koskevat myös ulkomailla tehtyjä automaattinostoja ja pankki on myös pahoitellut antamaansa virheellistä tietoa.

Pankin korttien turvarajat toimivat kuitenkin aina Suomen aikaan, vaikka kortti olisi käytössä eri aikavyöhykkeellä. Neuvontatoimiston mielestä tätä voi pitää perusteltuna, koska kyse on suomalaisen elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisestä sopimuksesta. Pankin korttiehdoissa olisi neuvontatoimiston mielestä kuitenkin hyvä olla määritelty, että vuorokaudella tarkoitetaan vuorokautta Suomen ajan mukaan, vaikka korttia käytetään muilla aikavyöhykkeillä.

Pankin toimittamassa tiliotteessa kortin ulkomailla tehdyt nostotapahtumat pitäisi neuvontatoimiston mielestä esittää Suomen ajassa, koska kortin turvarajakin toimii Suomen aikaan. Nyt tiliotteen mukaan kaikki kyseessä olevat nostot tehtiin 1.5.2007, mikä on omiaan aiheuttamaan sekaannusta.

Neuvontatoimisto toimin asiaan ei ollut saatavissa enempää selvitystä eikä toimivaltaan kuulu riitaisten asioiden ratkaiseminen.

Paluu tapausluetteloon

1.2 Kortin löytöpalkkio (5.6.2008)

Asiakas pyysi neuvontatoimistoa selvittämään pankin menettelyä hänen Visa Electron -korttinsa löytöpalkkion maksamiseen liittyvässä asiassa.

Asiakkaan mukaan hän oli saanut uuden Visa Electron -kortin ja oli pankin ohjeiden mukaisesti leikannut vanhan kortin kahtia ja heittänyt roskeen. Myöhemmin asiakas huomasi, että hänen tililtään oli veloitettu kortin löytöpalkkio. Asiakas oli selvittänyt asiaa pankista ja selvisi, että joku ulkopuolinen henkilö oli löytänyt kortin puoliskot jätteiden seasta ja palauttanut ne pankkiin. Pankki oli maksanut kortista löytöpalkkion ja veloittanut sen kortinhaltijan tililtä.

Vastauksessaan pankki katsoi toimineensa oikein. Pankin käytännön mukaan löytöpalkkio maksetaan myös katkaistun kortin palauttavalle henkilölle, mikäli kortilla oleva siru on vahingoittumaton. Pankki totesi, että asiakas on toiminut tavalla, jota hän itse piti oikeana, eikä asiakkaan toimintatapaa voida pitää kuin lievästi huolimattomana. Tapahtuman erityispiirteiden vuoksi pankki palautti asiakkaalta veloittamansa löytöpalkkion.

Koska osapuolet pääsivät asiassa sovintoon, asian käsittely neuvontatoimistossa päätettiin.

Paluu tapausluetteloon

1.3 Varastetun Visa Electron -kortin väärinkäyttö – vahingonkorvaus (11.12.2007)

Asiakas oli säilyttänyt korttia kotonaan kassakaapissa. Tunnuslukua oli asiakkaan mukaan säilytetty työhuoneessa, mutta aikaisemmassa reklamaatiossaan pankille asiakas oli kertonut säilyttäneensä sitä kortin kanssa kassakaapissa.

Kysymys pankkikortin ja tunnusluvun huolellisesta säilyttämisestä.

Asiakkaan kortti oli varastettu hänen kodistaan. Kortti oli asiakkaan kertoman mukaan kassakaapissa, jonka varkaat olivat vieneet mukanaan ja kortin tunnusluku oli ollut työhuoneessa muiden asiakirjojen joukossa.

Asiakas oli vaatinut pankilta korvausta 4.113,67 euroa kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta. Pankki oli suostunut korvaamaan vahingosta vain 2.000,00 euroa. Asiakas ei tyytynyt pankin tarjoukseen.

Pankki ilmoitti edelleen pysyvänsä aikaisemmassa kannassaan, jonka mukaan pankki suostuu korvaamaan vahingosta 2.000,00 euroa. Pankin mukaan heidän päätöksensä perustui siihen, että asiakas oli pankkiin tekemässään reklamaatiossa ilmoittanut, että sekä kortti että sen tunnusluku olivat olleet varastetussa kassakaapissa. Pankin näkemyksen mukaan korttia oli säilytetty huolellisesti, mutta korttia ja sen tunnuslukua oli säilytetty korttiehtojen vastaisesti siten, että ne oli voitu yhdistää.

Neuvontatoimisto totesi, että asian selvittelyn aikana ei ole saatu täyttä varmuutta siitä, olivatko sekä kortti että tunnusluku olleet kyseisessä varastetussa kassakaapissa vai oliko tunnuslukua säilytetty muualla.

Korttiehtojen mukaan tunnusluku on säilytettävä erillään kortista siten, ettei sivullisen ole mahdollista saada tunnuslukua tietoonsa eikä yhdistää sitä korttiin. Mikäli myös tunnusluku oli ollut kassakaapissa, asiakas oli säilyttänyt korttia ja tunnuslukua korttiehtojen vastaisesti. Jos näitä kuitenkin oli säilytetty omassa lukitussa asunnossa olevassa lukitussa kassakaapissa, ei neuvontatoimiston mielestä voitu katsoa, että asiakas olisi toiminut huolimattomasti. Yleisen elämäkokemuksen mukaan kassakaappia on pidettävä turvallisena säilytyspaikkana mm. arvoesineille, joten tunnusluvun ja kortin säilyttämistä tällaisessa paikassa ei voida pitää ainakaan lievää suurempana huolimattomuutena. Joka tapauksessa asiakkaan voitiin arvioida toteuttaneen kohtuulliseksi katsottavat toimet säilyttääkseen kortin ja tunnusluvun turvallisesti ja siten, etteivät ne joutuisi sivullisen haltuun.

Mikäli vain korttia oli säilytetty kassakaapissa ja tunnuslukua muualla kodissa, neuvontatoimiston näkemyksen mukaan säilytystapaa voidaan pitää huolellisena.

Neuvontatoimisto katsoi, että asiassa saadun selvityksen ja pankin korttiehtojen mukaan näytti siltä, että asiakas oli säilyttänyt sekä korttia että tunnuslukua huolellisesti tai ei ainakaan lievää huolimattomammin. Tämän perusteella neuvontatoimisto esitti pankille suosituksen, että pankki harkitsisi vielä uudelleen korvausvelvollisuuttaan ja korvaisi asiakkaalle kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneen vahingon.

Pankki ilmoitti noudattavansa Pankkialan Asiakasneuvontatoimiston suositusta ja ilmoitti korvaavansa asiakkaalle loputkin kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta.

Paluu tapausluetteloon

1.4 Visa Electron -kortin myöntäminen (30.10.2006)

Pankki kieltäytyi antamasta Viroon rekisteröidyn yhtiön tilin käyttöön Visa Electron -kortteja.

Kysymys pankin velvollisuudesta myöntää kortti ulkomaille rekisteröidylle yhtiölle.

Asiakas oli tiedustellut pankista mahdollisuutta avata tili Viroon rekisteröidylle yhtiölle sekä saada liitettyä siihen kaksi Visa Electron -korttia ja kolmet nettipankkitunnukset. Asiakas oli toimittanut pankkiin sen edellyttämät tiedot ja asian piti olla kunnossa. Parin tunnin kuluttua hänelle oli kuitenkin ilmoitettu, ettei Visa Electron -korttia olisikaan mahdollista saada, koska niiden myöntäminen edellyttäisi suomalaisia yksilöintitunnuksia. Asiakkaan mielestä pankki rikkoi vapaan kaupankäynnin periaatteita rajoittamalla asiakkaan oikeutta käyttää tilillään olevia varoja.

Vastauksessaan pankki totesi, että pääsääntöisesti järjestelmäteknisistä syistä ulkomaalaisella kortinhakijalla tulisi olla suomalainen yksilöintitunnus. Pankki kertoi kuitenkin poikkeuksellisesti myöntäneensä asiakkaalle ja tämän yhtiölle näiden haluamat kortit sekä kehittävänsä järjestelmiään siten, että jatkossa Visa Electron -tyyppisten korttien myöntäminen ilman suomalaisia yksilöintitunnuksia tulisi vaivattomammaksi.

Neuvontatoimisto totesi, että ennen asiakassuhteen solmimista ja tilin avaamista pankin tulee tunnistaa asiakas ja että suomalaisissa pankeissa hyväksytyjä henkilöllisyystodistuksia ovat voimassa oleva passi, voimassa olevat ajokortti (ei kuitenkaan väliaikainen ajokortti), henkilökortti (poliisin 1.3.1999 jälkeen myöntämä, myös sähköinen henkilökortti) ja kuvallinen Kela-kortti. Oikeushenkilö voidaan puolestaan tunnistaa kaupparekisteriotteelta tai muulta vastaavalta rekisteriotteelta, joka todistaa oikeushenkilön olemassaolon. Lisäksi tulee tunnistaa henkilö, joka toimii oikeushenkilön puolesta. Tunnistamisesta tulee myös tehdä asianmukaiset merkinnät pankin järjestelmään. Vakiintuneesti tunnistamisasiakirjoista tallennetaan yksityisasiakkailta henkilötunnus kokonaisuudessaan ja yritysasiakkailta y-tunnus, koska ne ovat kaikilla aina erilaiset. Kyseiset yksilöintitunnukset annetaan määritellyt ehdot täyttävälle taholle ja ne muodostetaan tietyn kaavan mukaan, mistä syystä niitä vastaanottavat järjestelmät tarkistavat epäselvyyksien välttämiseksi syötetyn tunnuksen oikeellisuuden.

Asian arvioinnissa on myös hyvä huomata, että lukuun ottamatta luottolaitoslain 50a §:n (nykyisin lain luottolaitostoiminnasta 134 §:n) mukaista peruspankkipalveluihin liittyvää poikkeustilannetta, yksityisasiakkaallakaan ei ole nimenomaista oikeutta vaatia joltakin tietyltä pankilta jotakin tiettyä palvelua. Mainitussa pykälässä säädetään yksityisasiakkaan oikeudesta saada avattua tili ja tilinkäyttöväline yhdessä pankissa. Säännös ei siis koske yrityksiä eikä se sovellu, mikäli yksityisasiakkaallakin on jo olemassa oleva tili jossakin pankissa. Pykälä ei myöskään takaa automaattisesti tilinkäyttövälineeksi pankki- tai luottokorttia, vaan pelkkä automaattikortti riittää. Neuvontatoimiston kokemuksen mukaan tällaisissa tilanteissa pankit kuitenkin myöntävät käytännössä sekä osto- että nostokäyttöön soveltuvan Visa Electron -kortin.

Paluu tapausluetteloon

1.5 Pankkikortin oikeudeton käyttö (5.11.2002)

Asiakkaan autoon oli murtauduttu ja autosta löytyneillä kotiavaimilla oli menty hänen asuntoonsa. Asunnosta oli varastettu asiakkaan lompakko, joka sisälsi pankkikortin ja tunnusluvun.

Kysymys pankin korvausvelvollisuudesta kortilla tehdyistä nostoista.

Asiakkaan autoon murtauduttiin hänen ollessaan Helsingin Seurasaarella kävelyllä. Autosta löytyneillä kotiavaimilla mentiin hänen asuntoonsa, jonka osoite löytyi auton hansikaslokerosta. Asunnosta vietiin lompakko ja siellä ollut pankkikortti. Asiakkaan mukaan kortin tunnusluku oli myös lompakossa. Anastetulla pankkikortilla tehtiin samana päivänä automaattinostoja asiakkaan tililtä yhteensä 1 680,00 euroa.

Todettiin asiakkaan lähettämistä asiakirjoista ilmenevän, että vakuutusyhtiö oli korvannut kotivakuutuksen perusteella anastetuista rahoista 1 010,00 euroa. Sen sijaan pankki ilmoitti näkemyksensä, ettei pankilla ollut tässä tapauksessa korvausvelvollisuutta kortilla tehdyistä nostoista, koska pankkikorttia ja tunnuslukua säilytettiin korttietojen vastaisesti samassa paikassa. Pankki kuitenkin pahoitteli tapahtunutta.

Neuvontatoimisto totesi, kuten pankkikin muistiossaan, että asiakkaan ja pankin välisen pankkikorttisopimuksen ehtojen mukaan kortinhaltija sitoutui säilyttämään korttia huolellisesti sekä tunnuslukua erillään kortista siten, ettei sivullisen ollut mahdollista saada tunnuslukua tietoonsa. Tilinomistajan ja kortinhaltijan vastuu kortin käytöstä lakkasi silloin, kun pankki oli vastaanottanut ilmoituksen kortin katoamisesta tai sen joutumisesta sivullisen haltuun. Tilinomistaja ja kortinhaltija vastasivat kuitenkin pankkikortin käytöstä katoamisilmoituksen vastaanottamiseen saakka aiheutuneesta vahingosta, mikäli kortin joutuminen sivullisen haltuun tai tunnusluvun joutuminen sivullisen tietoon johtui kortinhaltijan huolimattomuudesta.

Neuvontatoimisto viittasi kuluttajavalituslautakunnan (nyk. kuluttajariitalautakunta) ratkaisuihin KVL 99/39/3117 ja 00/39/2597, joissa kuluttajavalituslautakunta oli katsonut, ettei pankkiautomaattikortin säilyttämistä lukitussa kodissa voitu sinänsä pitää lievänäkin huolimattomuutena. Sen sijaan lukitussakin asunnossa automaattikortin ja tunnusluvun säilyttäminen siten, että ne olivat helposti löydettävissä ja yhdistettävissä toisiinsa, voi olla lievää suurempaa huolimattomuutta. Kuluttajavalituslautakunta oli vahvistanut myös kesällä 2002 antamassaan päätöksessä saman käytännön ratkaisus-
saan KVL 02/39/69.

Paluu tapausluetteloon

1.6 Tilin ylittämistä perityt maksut (28.11.2001)

Asiakas oli ylittänyt tiliään pankkikorttistoilla useita kertoja lyhyen ajan sisällä. Pankki lähetti jokaisesta pankkikorttistoksesta, jolla tili oli ylittynyt, maksullisen huomautuskirjeen. Lisäksi pankki veloitti asiakkaalta maksuja, kun pankki oli ilmoittanut katteen puuttumisesta. Pankki ei antanut asiakkaan lopettaa tiliä ennen kuin miinussaldo oli tasattu.

Kysymys maksujen kohtuullisuudesta.

Asiakas oli ylittänyt tilinsä pankkikorttistoilla useita kertoja lyhyen ajan sisällä. Hän ei kuitenkaan hyväksynyt, että pankki veloitti jokaisesta pankkikorttistosta erikseen 60 markan huomautusmaksun. Reilun kuukauden ajalla oli tililtä veloitettu huomautusmaksuja 6 x 60 markkaa ja ilmoituksia katteen puuttumisesta 2 x 33 markkaa eli yhteensä 426 markkaa. Asiakkaan mielestä tiliä ei ainakaan saisi veloitaa niin, että saldo meni miinukselle. Hän olisi myös halunnut lopettaa tilin, mutta pankin mukaan se ei ollut mahdollista ennen miinussaldon tasaamista.

Neuvontatoimisto pyysi pankkia esittämään perusteita huomautuskirjekäytännölleen todeten kuitenkin, ettei asiakkaan menettely pankkikortin käytön osalta ollut ollut pankkikorttiehtojen mukaista. Todettiin, että kuluttaja-asiamies oli kiinnittänyt huomiota maksumuistutusten lähetystiheuteen pankkien huomautuskäytäntöjä käsittelevässä kirjeessään 25.8.2000. Kirjeessä ei pidetty kohtuullisena sitä, että jokaisesta ylityksestä lähetettiin erillinen huomautus ennen kuin kuluttaja oli ehtinyt saada edes ensimmäistä huomautusta. Kirjeessä katsottiin edelleen, että pankkikortilla tapahtuneista tilinylityksistä aiheutuneiden saatavien yhtenäisestä syntyvästä ja erityislaatuudesta johtuen oli hyvän perintätavan vastaista kasvattaa velallisen maksettavaksi tulevia kuluja lähettämällä huomautuskirjeitä ilman että kirjeiden välillä oli riittävä aika. Riittävänä aikana pidettiin 7 päivää, jossa ajassa kuluttajan katsottiin saaneen tiedon ensimmäisestä tilinylityksestä.

Pankki vastasi, että asiakas oli ylittänyt tilinsä lyhyen ajan sisällä useita kertoja ja jatkanut ylittämistä pankin huomautuksista huolimatta. Pankki katsoi, että yleisten kortti- ja tiliehtojen mukaan pankilla oli oikeus veloitaa palveluhinnaston mukaiset maksut ja palkkiot suoraan tililtä. Palveluhinnastossa oli teksti: ”Jokaisesta saatavaa koskevas- ta huomautuksesta veloitetaan huomautusmaksua 60 mk.” Pankki katsoi, että jokaisesta pankkikorttistosta syntyi erillinen saatava, josta asiakkaalle huomautettiin.

Kuluttaja-asiamiehen kirjeessä oli viitattu myös siihen, että pankilla oli mahdollisuus väärinkäytöstapauksissa sulkea kortti pois käytöstä. Sulkemisen osalta pankki totesi, ettei pankki yleensä tilinylitystapauksissa ryhtynyt heti rajoittamaan kortin käyttöä. Jos kaupan kassa otti ostotilanteessa suljetun kortin pois asiakkaalta, pankille voi syntyä oikeus periä suoraan asiakkaan tililtä myyjälle maksettu 1 000 markan poisotto- palkkio. Pankin tuli myös harkita epäilyllä maksuvälinepetoksen ilmoittamista poliisil- le. Näihin järeimpiin keinoihin ei pankin mukaan oltu välttämättä heti turvautumassa, vaan asia pyrittiin ratkaisemaan huomauttamalla tilinylityksistä.

Neuvontatoimisto totesi, että yleisten korttiehtojen ja tilisopimuksen mukaan pankilla oli ollut oikeus periä hinnaston mukaiset maksut. Arvioitiin, että ainakin jossakin vai-

heessa asiakkaan oli tullut olla tietoinen siitä, ettei tilillä ollut enää ostoja vastaavaa katetta. Pankilla oli vakiintuneesti katsottu olevan oikeus veloittaa ostot, korko ja kohtuulliset perintäkustannukset, vaikka tili menisi veloituksen seurauksena miinukselle.

Neuvontatoimiston käytettävissä olevin keinoin ei ollut mahdollista selvittää asiaa enempää. Toimivallan puitteissa ei voitu ottaa kantaa siihen, oliko pankin huomautuskäytäntö kohtuullinen. Kuluttajasopimusten ehtojen kohtuullisuutta sekä perintälain noudattamista kuluttajasaatavien osalta valvoi kuluttaja-asiamies. Asian voi viedä myös kuluttajavalituslautakunnan käsiteltäväksi.

Paluu tapausluetteloon

1.7 Tilin ylittämisestä perityt maksut (7.4.2003)

Asiakas oli ylittänyt tilinsä toistuvasti, jolloin pankki oli lähettänyt huomautuskirjeitä, joista perittiin huomautusmaksu.

Kysymys pankin huomautusmaksukäytännön kohtuullisuudesta.

Asiakas oli saanut pankilta maksukehotuksia pankkikorttistoista johtuvista tilinylytyksistä. Hän ei pitänyt kohtuullisena, että ”yhteensä noin 10 euron ylityksestä tuli kuluja noin 17 euroa”. Hän oli lisäksi saanut pankista vaihtelevia tietoja maksukehotusten lähettämisperiaatteista. Eri toimihenkilöt olivat kertoneet ensimmäisen kehotuksen lähtevän pankista kolmen, seitsemän ja kymmenen päivän kuluttua ylityksestä.

Pankki korosti vastauksessaan, että tilinylytys oli aina sopimusrikkomus. Pankin selvityksestä ilmenivät ne periaatteet, joiden pohjalta pankki lähetti tilinylytyksen maksukehotuskirjeitä. Alle 2 euron ylityksestä ei lähetetty huomautusta lainkaan. Jos ylitys oli 2–20 euroa, ensimmäinen kehotuskirje lähetettiin ylityksen kestänyttä 7 päivää. Yli 20 euron ylityksestä kirje lähti, kun ylitys oli kestänyt 3 päivää.

Lisäksi pankki peri tilinylytyksestä korkolain mukaisen vuotuisen viivästyskoron, joka 1.1.2003 lukien oli 10,00 %. Pankin mukaan kehotuskirjeet lähtivät asiakkaalle automaattisesti pankin järjestelmästä, kun mainitut ehdot täyttyivät. Kehotuskirjeessä ilmoitettiin maksun veloittamisen tililtä tapahtuvan tiettyä eräpäivänä kuukauden kuluttua kirjeen lähettamisestä.

Pankin kirjeessään esittämästä yhteenvedosta ajalta 1.11.2002 – 31.1.2003 ilmeni, että asiakkaan tilillä oli ylityksiä ko. ajanjaksolla yhteensä yhdeksän kappaletta. Alle kahden euron suuruisesta tilinylytyksestä pankki ei ollut lähettänyt huomautusta. Pankin mielestä selvityksestä näki, etteivät maksut olleet kohtuuttomia, pikemminkin oli katsottava, että pankin veloituskäytäntö johti siihen, että toistuviakin ylityksiä katsottiin ”läpi sormien”.

Pankki korosti lisäksi, että säännöllisten maksujen veloituspäivistä voi esittää pankille toivomuksia. Esimerkiksi palvelupaketin kuukausimaksu voitiin ajoittaa veloitettavaksi tilille tulevan säännöllisen toistuvaissuorituksen aikaan. Näin voitiin välttää ainakin palvelumaksun veloittamisesta aiheutuva tilinylytys.

Neuvontatoimisto totesi, että asiakkaan ylittäessä tilinsä pankkikortin käytöllä hän rikkoi pankin kanssa tekemäänsä sopimusta. Asiakkaan tuli seurata tiliään niin, ettei pankkikorttistosten määrä johtanut tilin ylittämiseen. Vaikka tilitapahtumien ja tilin saldon seuraaminen voi joskus olla käytännössä hankalaa, vastuu seurannasta oli kuitenkin asiakkaalla itsellään. Jos tili ylittyi, pankilla oli sopimuksen mukaan oikeus veloitaa tililtä palveluhinnaston mukaiset huomautusmaksut ja viivästyskorke.

Pankin huomautuskirjekäytäntö ja pankin perimät maksut vaikuttivat tavanomaisilta ja ehtojen mukaisilta. Alle kahden euron tilinylytyksistä ei pankin ilmoituksen mukaan lähetetty lainkaan huomautuskirjettä, mikä ei luonnollisestikaan tarkoittanut sitä, että pienet ylitykset olisivat sinänsä hyväksytyjä.

Pankista saadut maksukehotuksia koskevat vaihtelevat tiedot voisivat selittyä sillä, että kehotuskirjeiden lähettämistiheys vaihteli pankin mukaan portaittain tilinylityksen rahamäärästä riippuen: mitä suurempi tilinylitys, sitä nopeammin maksukehotus lähti pankista. Sekä kolmen että seitsemän kalenteripäivän sääntö oli pankin mukaan käytössä, mutta ei sen sijaan mainittu 10 päivän aika.

Lopuksi todettiin, että pankkikorttisopimuksen ehtojen mukaan pankilla oli oikeus purkaa sopimus asiakkaan olennaisen sopimusrikkomuksen johdosta. Jatkuva tilin ylittäminen, erityisesti jos summat olivat suuria, voi olla korttisopimuksen purkamisperuste. Pankki voi silloin merkitä kortin sulkukoodilla, jolloin kortin käyttö automaateissa ja kassapääteillä estyi. Tässä tapauksessa pankki näytti suhtautuneen ymmärtäväisesti pienehköihin tilinylityksiin ja antaneen kortin käytön jatkuva ylityksistä huolimatta. Mikäli maksukehotusmaksuilta haluttiin välttyä, asiakkaan olisi aina varmistettava, että tilillä oli pankkikorttiosasta vastaava määrä varoja osto- ja veloitushetkellä.

Paluu tapausluetteloon

1.8 Tilinkäyttöoikeus (2.10.2006)

Asiakas oli yhdessä entisen puolisonsa kanssa tallettanut varoja pankin asiakasvaratilille, koska he eivät olleet päässeet yhteisymmärrykseen varojen jaosta. Pankki oli sittemmin siirtänyt ne erikseen avaamalleen tilille. Pankki ei suostunut siirtämään asiakkaan osuutta varoista hänelle, sillä varojen jaosta ei ollut selvyyttä.

Kysymys osuuden siirtämisestä yhteisistä varoista, kun niiden jaosta on epäselvyyttä.

Asiakas ei ollut päässyt entisen puolisonsa kanssa yhteisymmärrykseen yhteisen asunon kauppahinnan jakamisesta, minkä vuoksi se oli talletettu ensin pankin asiakasvaratilille, josta pankki oli siirtänyt sen tilinpäätöksensä yhteydessä erikseen avaamalleen tilille. Asiakas halusi osuutensa varoista käyttöönsä, mutta pankki ei suostunut siirtämään niitä hänelle. Asiakkaan näkemyksen mukaan pankki ei olisi saanut pidättää varoja tilillään, sillä pankin oma-aloitteisesti suorittama tilinavaus on perusteeton, koska asiakas ei ollut mitään tilisopimusta tms. allekirjoittanut. Asiakas katsoi myös, että saatava oli riidaton, minkä vuoksi pankin olisi pitänyt antaa varat asiakkaan käyttöön ja että pankin menettelystä aiheutui vahinkoa.

Vastauksessaan pankki katsoi, että koska pesänjakaja vedoten toimivaltaansa ei ollut ottanut kirjeessään selvää kantaa varojen jakamiseen, se ei katsonut voivansa jakaa varoja. Pankki kuitenkin ilmoitti olevansa valmis vapauttamaan kiistanalaiset varat, mikäli asiakas sitoutuisi vastaamaan menettelystä pankille mahdollisesti aiheutuvista korvausvaatimuksista.

Neuvontatoimisto totesi, että puolison kieltäessä varojen jakamisen tilanne on riitainen, eikä pankilla ole toimivaltaa ratkaista asiaa. Tilanteessa, jossa osapuolet eivät pääse yhteisymmärrykseen varojen käytöstä, pankilla ei ole alkuvaiheessa juuri muuta vaihtoehtoa kuin estää varojen käyttö siihen saakka kunnes sille toimitetaan joko asiaa koskeva osapuolten välinen sopimus tai täytäntöönpanokelpoinen päätös. Tilanteen jatkuessa pankki voi kokonaan irtisanoutua riidasta siirtämällä sen hallussa olevat varat lääninhallitukseen.

Neuvontatoimiston käsityksen mukaan pankin menettely tilanteessa eli tilinavaus asiakkaiden nimiin ja varojen siirtäminen ns. asiakasvaratililtä asiakkaiden omalle tilille oli perusteltua ja sinänsä myös asiakkaiden edun mukaista, sillä menettelyn myötä pankin haltuun jääneet varat olivat tulleet myös talletussuojan piiriin. Siirto johtui kirjanpidollisista syistä, eikä se muuttanut osapuolten asemaa, koska pankki ei olisi voinut riitautettuja varoja maksaa osapuolille myöskään asiakasvaratililtään. Tilinavaaminen ja siirto eivät myöskään ole ratkaisevasti muuttaneet pankin ja osapuolten välistä asemaa, koska osapuolten erimielisyyden vuoksi heidän jätettyä varat asiakasvaratilille pankin on jo kauppakaaren 12 luvun mukaan ilman nimenomaistakin sopimussuhdetta tullut huolehtia niistä asianmukaisesti ja palauttaa varat vain kummallekin osapuolelle yhteisesti.

Paluu tapausluetteloon

1.9 Tilin lopettaminen ja avaaminen (18.8.2006)

Asiakas yritti avata tiliä pankissa, jossa hän oli ollut aikaisemmin asiakkaana. Pankki kieltäytyi avaamasta hänelle tiliä vedoten asiakkaan aikaisempaan käyttäytymiseen ja siihen, että hänellä oli tili jo toisessa pankissa.

Kysymys velvollisuudesta avata tili.

Asiakkaalla oli ollut pankkitili eräässä pankissa kesään 2003 saakka. Asiakkaan kertoman mukaan pankinjohtaja irtisanoi tuolloin tilin ja siirsi varat toiseen pankkiin samassa pankkiryhmässä. Koska asiakkaalle oli käytännössä hyvin vaikeaa ja aikaa vievää hoitaa pankkiasiansa kauempana sijaitsevassa konttorissa, oli hän yrittänyt uudelleen huhtikuussa 2006 avata tilin ensimmäisessä pankissa. Pankki ei ollut kuitenkaan suostunut tilin avaamiseen. Asiasta tehtiin pankille valitus. Pankki oli vastineessaan todennut tilin sulkemisesta, että asiakas oli itse lopettanut tilinsä vihan vallassa. Tilin avaamisen suhteen pankki oli vastineessaan vedonnut luottolaitoslain 50a §:ään (nykyisin lain luottolaitostoiminnasta 134 §) ja viitannut asiakkaan käytökseen aikana, jolloin hänellä vielä oli tili ensimmäisessä pankissa.

Pankki totesi vastauksessaan, ettei sillä ollut asiaan mitään lisättävää. Vastaukseen oli liitetty kopio asiakkaan kirjeestä, jossa hän selväsanaisesti ilmoitti halunsa välittömästi sulkea henkilökohtaisen tilinsä sekä hänen ja hänen vaimonsa yhteisen tilin. Asiakas ilmoitti kirjeessään myös toisessa pankissa ollen tilin, jolle suljettavilla tileillä olevat varat oli siirrettävä.

Neuvontatoimisto totesi, että asian selvittelyn jälkeen näyttäisi siltä, että asiakkaan tilin lopettaminen kesällä 2003 tapahtui asiakkaan omasta tahdosta eikä neuvontatoimistolla ollut asiaan siltä osin mitään lisättävää.

Uuden tilin avaamisesta neuvontatoimisto totesi, että elinkeinon harjoittamisen vapauden puitteissa pankeilla on lähtökohtaisesti mahdollisuus kieltäytyä solmimasta sopimussuhdetta asiakkaaksi pyrkivän tahon kanssa. Toisin sanoen asiakkaalla ei ole oikeutta vaatia jotain tiettyä palvelua joltakin tietyltä pankilta. Poikkeus edellä mainittuun on luottolaitoslain 50a §:ssä säädetty asiakkaan oikeus peruspankkipalveluihin. Säännöstä on käytännössä tulkittu siten, että kuluttaja-asiakkaan peruspankkipalveluihin kuuluu yksi tili jossain pankissa, ja jos henkilöllä on jo tili yhdessä pankissa, ei toisella pankilla ole velvollisuutta avata uutta tiliä. Pankin ei tällöin edes tarvitse varsinaisesti perustella päätöstään, koska henkilö on jo saanut lain turvaamat peruspankkipalvelunsa muualta.

Ottamatta kantaa asiakkaan aikaisempaan käytökseen neuvontatoimisto totesi, ettei pankilla näyttäisi olevan velvollisuutta avata tiliä asiakkaalle, koska tällä on jo käytettävissään tili toisessa pankissa. Näin siis riippumatta asiakkaan aikaisemmasta käytöksestä.

Eri asia on, noudattaako tilin avaamisesta kieltäytyminen hyvää pankkitapaa ottaen huomioon kuinka vaikeaa ja aikaa vievää asiakkaan on hoitaa pankkiasiansa toisen pankin kaukana sijaitsevassa konttorissa. Sen arvioiminen olisi kuitenkin edellyttänyt tarkempaa selvitystä asiakkaan käyttäytymisestä eli ilmeisimmin suullista näyttöä,

jonka vastaanottamiseen neuvontatoimiston toimivalta ei riitä. Toisaalta vaikka pankin voitaisiinkin katsoa toimineen jollain tavoin vastoin hyvää pankkitapaa kieltäytyessään avaamasta tiliä, ei pankkia kuitenkaan voitaisi velvoittaa tilin avaamiseen.

Paluu tapausluetteloon

1.10 Alaikäisen tilin muutokset ja kortin myöntäminen (24.10.2005)

15-vuotiaalla lapsella oli ollut vanhastaan pankissa säästötili, jossa oli säästökirja ja ehto, että äiti yksin sai käyttää tiliä. Lapsen käydessä pankissa nostamassa käteistä, hänen säästötilinsä muutettiin käyttötiliksi ja tiliin liitettiin Visa Electron -kortti. Tilillä oli ollut lapsen omia kesäänsioita sekä varoja, jotka eivät olleet tarkoitettu lapsen käytettäväksi. Äiti ei voinut hyväksyä, että vanhaa tiliä oli muokattu ilman huoltajan suostumusta.

Kysymys alaikäisen oikeudesta muuttaa tilinsä käyttöoikeuksia.

Asiakkaan 15-vuotiaalla lapsella oli ollut vanhastaan pankissa säästötili, jossa oli säästökirja ja ehto, että äiti yksin sai käyttää tiliä. Vanhemmilla oli yhteishuoltajuus, mutta yhteisen sopimuksen mukaan äiti hoiti kaikki lasten raha-asiat.

Asiakas oli antanut säästökirjan lapselleen, jotta tämä voisi käydä itse nostamassa tililtä käteistä matkaa varten. Kun lapsi tuli takaisin, hänen säästötilinsä oli muutettu käyttötiliksi ja tiliin oli liitetty Visa Electron -kortti. Tilinkäyttäjäksi oli merkitty lapsen äiti, ”huoltaja-käyttöoikeus yksin”. Visa Electron -kortti kuitenkin mahdollisti tilin vapaan käyttämisen. Tilisopimuksessa oli vain pankkitoimihenkilön allekirjoitus, eikä pankkikirjassa ollut merkintöjä muutoksista. Tilinumero oli pysynyt samana, vain tilimuoto oli muutettu.

Asiakkaan mukaan lapsella oli myös omia kesäänsioita, mutta tilillä oli ollut muitakin varoja, jotka eivät olleet tarkoitettu lapsen käytettäväksi. Hänen mielestään lapsi olisi voinut avata itselleen uuden tiliä omia varojaan varten, ja tähän tiliin olisi voitu liittää Visa Electron -kortti, mutta hän ei voinut hyväksyä, että vanhaa tiliä oli muokattu ilman huoltajan suostumusta.

Pankin konttori oli alkuun vastauksessaan todennut, että alaikäisellä oli oikeus itse määrätä mm. niistä ansioista, jotka hän oli työllään ansainnut, mikä edellytti mahdollisuutta oman tilin avaamiseen ja kortin myöntämiseen. Pankin mukaan säästökirjalla ei ollut nykyisin mahdollista käyttää tiliä, eikä siihen voinut liittää ehtoja. Säästötili oli muutettu käyttötiliksi, koska korttia käytettäessä käyttötili tuli asiakkaalle huomattavasti edullisemmaksi pienestä korkoerosta huolimatta.

Neuvontatoimiston tiedusteltua asiaa uudelleen pankki totesi, että alaikäisen tilin muuttaminen toiseksi ja mahdollisten palvelujen liittäminen tiliin olivat sellaisia toimenpiteitä, joihin pankki tarvitsi edunvalvojen suostumukset. Pankki ei olisi saanut tehdä ko. muutoksia lapsen pankkipalveluihin ilman edunvalvojan myötävaikutusta. Konttorin hyvänä tarkoituksena oli kuitenkin ollut ajanmukaistaa asiakkaan palveluvalikoimaa. Pankki pahoitteli suuresti tapahtunutta ja ilmoitti, että lapsen säästötili ja palvelut oli palautettu alkuperäisiä vastaaviksi.

Neuvontatoimisto totesi, että pankin vastaus oli perusteellinen ja siinä esitetty vastasi neuvontatoimiston näkemystä asiasta. Alaikäisen tilimuodon muuttamiseen ja maksuvälineen liittämiseen tiliin olisi tarvittu edunvalvojan suostumus. Tämän pankkikin oli vastauksessaan myöntänyt, mutta oli vakuuttanut tehneensä muutokset hyvässä tarkoituksessa. Mikäli tapahtuneesta olisi aiheutunut taloudellista vahinkoa, pankin mahdol-

linen korvausvelvollisuus olisi tullut harkittavaksi normaalien vahingonkorvausperiaatteiden mukaisesti. Kun lapsella näytti sinänsä olleen oikeus tilinsä käyttöön ja hänen pankkipalvelunsa oli palautettu ennalleen, neuvontatoimisto piti asiaa loppuun käsiteltynä.

Paluu tapausluetteloon

1.11 Tilin avaaminen alaikäiselle; tilinkäyttöoikeus (31.1.2002)

Vanhemmilla oli alaikäisen lapsen yhteishuoltajuus. Lapsen isä oli avannut lapselle pankkitilin, johon hän oli pidättänyt itselleen käyttöoikeuden. Tilistä oli erimielisyys vanhempien kesken. Lapsen äiti halusi lopettaa tilin.

Kysymys siitä, kenellä on oikeus alaikäisen tilin avaamiseen, lopettamiseen ja käyttämiseen.

Vanhemmilla oli alaikäisen tyttären yhteishuoltajuus. Isä oli avannut 1.6.1998 tyttärelle pankkitilin, johon pidätti itsellään käyttöoikeuden. Tilistä oli erimielisyyttä vanhempien kesken. Pankki ei suostunut äidin vaatimuksesta sulkemaan tiliä.

Pankki totesi neuvontatoimistolle, että yhteishuoltajuuden vallitessa molempien huoltajien olisi pitänyt olla avaamassa tiliä. Tilillä ei kuitenkaan ollut suuria pääomia eikä rahavaroista ollut riitaa. Pankki pohti lisäksi, että kun äiti oli tyttären puolesta kesällä 2001 allekirjoittanut tiliä koskevan korttisopimuksen, olisiko se tulkittava välillisesti tilin hyväksymiseksi. Pankki pyysi neuvontatoimistolta toimintaehdotusta, kun isä ei halunnut lopettaa tiliä eivätkä yhteishuoltajat päässeet sopimukseen asiasta.

Neuvontatoimisto: Vanhempien yhteishuoltajuus oli lähtökohtaisesti jakamatonta. Alaikäisen tilin avaamisesta ja lopettamisesta tulisi vanhempien sopia yhdessä. Edunvalvojen tulisi ilmoittaa pankille, kenellä oli oikeus käyttää tiliä. Toinen edunvalvoja ei voinut yksin avata tiliä ja liittää siihen ehtoa, ettei toisella edunvalvojalla ollut oikeutta käyttää tiliä. Kummallakaan vanhemmalla ei pitäisi olla yksin käyttöoikeutta alaikäisen lapsen nimissä olevaan tiliin muutoin kuin jos huoltajat näin yhdessä sopivat.

Lapsen etu edellytti, että tilanne saatiin ratkaistuksi. Edunvalvojen tulisi toimia yhteistyössä lapsen hyväksi. Tulisi hakea ratkaisua, joka olisi nimenomaan lapsen kannalta paras ja toimivin. Todettiin, että tyttärelle oli avattu tili kesällä 2001 toisessa pankissa edunvalvojen yhteisellä sopimuksella.

Eräitä ratkaisuvaihtoehtoja:

- Mikäli ko. tilin jatkamisesta päästäisiin yksimielisyyteen vanhempien kesken, vanhempien olisi hyvä yhdessä vahvistaa pankille, että tilin ylläpitämistä jatkettiin. Samalla tulisi ilmoittaa, kenellä oli jatkossa oikeus käyttää tiliä.
- Jos asiaa ei saatu edellä mainitulla tavalla sovittua, olisi yhtenä vaihtoehtona se, että isä poistaisi käyttöoikeutensa tilistä. Tilinkäyttöoikeus voisi olla vanhempien sopimuksen mukaisesti esimerkiksi tyttärellä yksin ja vanhemmilla yhdessä.
- Jos isä ei poistanut käyttöoikeuttaan tilistä, voisi pankki neuvontatoimiston mielestä harkita tässä tapauksessa tilin irtisanomista. Tyttären nimissä oleva tili tuntui jossain määrin kyseenalaiselta, jos yhteishuoltajat eivät päässeet sopimukseen tilistä ja kun tilin avaamisesta oli alun perinkin virheellisesti puutunut äidin suostumus.

Tiliehtojen mukaan sekä pankki että asiakas saivat irtisanoa tilin ilman perusteluja. Edunvalvojat olivat yhteisymmärryksessä avanneet tyttärelle tilin toiseen pankkiin, joten tytär ei tilin sulkemistilanteessakaan jäisi ilman pankkitiliä.

- Mikäli ratkaisua ei muutoin löytynyt, huoltaja/hooltajat voisivat tiedustella myös holhousviranomaisen kantaa asiaan. Holhousviranomaisena toimi tässä lapsen kotipaikan maistraatti.
- Viime kädessä tilanteeseen voitaisiin soveltaa holhoustoimesta annetun lain 30 §:n 2 momenttia: jos edunvalvojat eivät olleet yksimielisiä ja ratkaisun viivästyttämisestä aiheutuisi haittaa, edunvalvoja voi pyytää holhousviranomaisen päätöstä siitä, kenen mielipidettä oli noudatettava.

Lopuksi toivottiin, että tiliasiassa löytyi ratkaisu, johon tilinomistaja itse, hänen vanhempansa ja pankki voivat tyytyä.

Paluu tapausluetteloon

1.12 Kuolinpesän suoraveloitukset (24.1.2007)

Kuolinpesän osakkaat olivat pyytäneet pankkia sulkemaan kuolinpesän tilin. Kuolinpesän tilillä olleet varat menivät kuitenkin suoraveloituksena edesmenneen saman pankkikonsernin rahoitusyhtiöltä saamien luottojen maksuun eikä niitä siten voitu milteään osin käyttää hautauskustannuksiin ym. pesänselvitysvelkoihin. Kuolinpesä vaati pankkia palauttamaan tilillä kuolinpäivänä olleet varat.

Kysymys kuolinpesää koskevien suoraveloitusten irtisanomisesta.

Asiakkaan ystävä kuoli 11.9.2006. Kuolinpesän asioita oli alettu selvittää 12.9.2006, jolloin asiakas oli käynyt kuolinpesän osakkaiden kanssa pankissa. He olivat pyytäneet pankkia sulkemaan kuolinpesän tilin siten, ettei kukaan pääsisi tekemään tililtä nostoja ennen kuin perunkirjoitus olisi pidetty. Lisäksi lainat oli pyydetty ”jäädättämään” ja asiasta oli oltu yhteydessä myös pankkikonsernin rahoitusyhtiöön. Asiakas oli uskonut asian näin hoituneen, koska pankista ei ollut kehoitettu tai neuvottu mihinkään muihin toimiin. Kuolinpesän tilillä olleet varat olivat menneet kuitenkin suoraveloituksena edesmenneen rahoitusyhtiöltä saamien luottojen maksuun eikä niitä siten voitu milteään osin käyttää hautauskustannuksiin ym. pesänselvitysvelkoihin. Kuolinpesä vaati pankkia palauttamaan tilillä kuolinpäivänä olleet 173,12 euroa.

Pankki totesi vastauksessaan, että suoraveloitussopimus oli tehty rahoitusyhtiön ja asiakkaan välillä. Suoraveloitussopimuksella asiakas oli valtuuttanut rahoitusyhtiön veloittamaan luoton maksuerät pankissa olevalta tililtä. Suoraveloituksen jatkumisen osalta pankki viittasi Rahoitustarkastuksen (nyk. Finanssivalvonta) vuonna 2004 antamaan lausuntoon automaattisen maksupalvelusopimuksen voimassaolosta kuolinpesässä. Lausunto koskee pankkien menettelytapaa, jonka mukaan vainajan elinaikanaan tekemät automaattisen maksupalvelun sopimukset säilyvät ennallaan kuolemasta huolimatta, mutta sopimukset lopetetaan, mikäli yksikin kuolinpesän osakas sitä vaatii.

Lausunnossaan Rahoitustarkastus toteaa, että ”tämä menettelytapa on käytännössä osoittautunut yleensä asianmukaiseksi. Myös automaattisen maksupalvelun kautta jatkuvana lainojen maksu on yleensä tarkoituksenmukaista kuolinpesissä, jotka eivät ole ylivelkaisia. Näitä on valtaosa kuolinpesistä. Näissä tapauksissa maksujen voi katsoa menevän kuolinpesän hyväksi.” Ongelmia sen sijaan voi syntyä ylivelkaisissa pesissä: ”Ennen kuin vaatimus maksupalvelusopimuksen irtisanomisesta on esitetty, vainajan tililtä on voitu suorittaa automaattisen maksupalvelun kautta maksuja ja sinne on voitu tulla suorituksia, jotka myöhemmin osoittautuvat perusteettomiksi.

Rahoitustarkastus katsoo, että pääsääntöisesti ainoastaan kuolinpesän osakkaat yhdessä ovat oikeutettuja käyttämään vainajan varoja siihen asti kunnes perinnönjako on suoritettu. Ilman osakkaiden suostumusta veloitetut suoritukset on palautettava vainajan tilille. Pankin ja muiden velkojien saatavat ja niiden etuoikeus ja mahdolliset kuitausoikeudet ratkaistaan pesänselvityksessä.” Pankin mukaan tieto siitä, että myös suoraveloitussopimus oli haluttu peruuttaa, ei ollut välittynyt rahoitusyhtiölle, joka ei ole myöskään ollut tietoinen kuolinpesän ylivelkaisuudesta. Rahoitusyhtiö kuitenkin palautti 10.1.2007 kuolinpesän tilille veloittamansa määrän 154 euroa.

Neuvontatoimisto totesi, että suoraveloitusvaltuutus on laskuttajan ja maksajan välinen sopimus, jolla maksaja valtuuttaa laskuttajan veloittamaan laskuttajan hänelle osoittamat laskut eräpäivänä valtuutuksessa mainitulta maksajan pankkitililtä. Valtuutuksen, siihen kohdistuvat muutokset tai sen irtisanomisen maksaja tekee pankkinsa kautta. Ne voidaan myös toimittaa laskuttajalle, jolloin laskuttaja toimittaa tiedot maksajan pankille. Maksaja voi aina kieltää pankkia veloittamasta yksittäistä maksusuoritusta ennen eräpäivää. Maksajalla on myös oikeus milloin tahansa irtisanoa valtuutus päättyään viiden pankkipäivän kuluttua ilmoittamalla siitä kirjallisesti pankille.

Maksajan kuolema ei lakkauta maksajan ja laskuttajan välistä sopimusta. Maksajan sijaan tulee kuolinpesä, jota kuolinpesän osakkaat yhdessä hallinnoivat. Yksikin kuolinpesän osakas on oikeutettu irtisanomaan suoraveloitusvaltuutuksen. Kuten Rahoitustarkastus on lausunnossaan todennut, on valtaosassa kuolinpesistä suoraveloituksen jatkuminen tarkoituksenmukaista maksujen mennessä kuolinpesän hyväksi. Poikkeuksen tähän pääsääntöön tekevät ylivelkaiset ja vähävaraiset kuolinpesät. Perintökaaren 21:1.2:n mukaan kuolinpesän pesänselvitysvelat maksetaan ennen muita velkoja sitä mukaa kuin ne erääntyvät. Pesänselvitysvelkoja ovat lain 18:5:n mukaan kohtuulliset hautaus- ja perunkirjoituskustannukset sekä pesän hoidosta, hallinnosta ja selvityksensä johtuvat tarpeelliset kustannukset. Ylivelkaisessa kuolinpesässä suoraveloituksen jatkumisesta voi olla seurauksena se, että kuolinpesät vähät varat menevät kokonaisuudessaan muihin velkoihin, mitä ei voi pitää lain tarkoituksena.

Kuolinpesän hallinnosta vastaavat lähtökohtaisesti kuolinpesän osakkaat ja heidän on irtisanottava suoraveloitusvaltuutukset, mikäli näin parhaaksi katsovat. Neuvontatoimiston näkemyksen mukaan pankin tulisi mahdollisuuksiensa mukaan antaa kuolinpesälle tarvittavat ohjeet siitä, kuinka toimia suoraveloitusten suhteen. Tapauksessa näytti siltä, että kuolinpesän tahto irtisanoa kuolinpesän suoraveloitukset ei ollut välitynyt pankille tai rahoitusyhtiölle. Rahoitusyhtiö kuitenkin palautti kuolinpesän tilille siltä veloittamansa varat ja lopputulosta voitiin pitää kuolinpesän kannalta oikeana.

Paluu tapausluetteloon

1.13 Kuolinpesän osakkaan tiedonsaantioikeus vainajan tileistä (22.1.2002)

Kuolinpesän osakas halusi tilitietoja äitinsä kuolemaa edeltävältä ajalta, mutta äidin raha-asioita hoitanut osakas ei antanut selvittelyyn suostumustaan.

Kysymys kuolinpesän osakkaan oikeudesta saada pankkisalaisuuden alaisia tietoja henkilön kuolemaa edeltäneeltä ajalta.

Asiakkaan äiti oli kuollut edellisenä syksynä. Tytär halusi äidin tilitietoja kuolemaa edeltävältä ajalta. Pankki ei kuitenkaan suostunut antamaan tietoja elleivät kaikki pesän osakkaat antaisi siihen suostumustaan. Asiakkaan kertoman mukaan veli hoiti äidin raha-asioita eikä veljen mielestä niissä ollut mitään epäselvyyksiä. Veli ei antanut pankille lupaa tilitietojen antamiseen. Asiakas kysyi, eikö tämä ollut lainvastaista ja epäreilua muita pesän osakkaita kohtaan. Asiakas tiedusteli, miten pitäisi menetellä, jotta hän saisi tarkistettua äidin tilitapahtumat.

Neuvontatoimisto kertoi asiakkaalle Pankkiyhdistyksessä laadituista pankkisalaisuusohjeista (löytyi Internet-osoitteesta www.pankkiyhdistys.fi). Ohjeiden mukaan kukin kuolinpesän osakkaista oli oikeutettu saamaan tietoja vainajan pankkiasioiden kuolinpäivän tilanteesta ja kuolinpäivän jälkeisistä pankkiasioista. Vain kaikilla kuolinpesän osakkailla yhdessä sekä tuomioistuimen määräämällä pesänselvittäjällä ja pesänjakajalla oli oikeus saada tietoja myös vainajan kuolinpäivää edeltävistä pankkitapahtumista.

Pankkisalaisuusohjeissa todettiin, että jos yksi kuolinpesän osakas pyysi muiden osakkaiden suostumuksetta tietoja vainajan kuolinpäivää edeltävistä pankkitapahtumista, toimihenkilön tuli pyytää osakasta toimittamaan muiden kuolinpesän osakkaiden suostumus. Jos kuolinpesän osakkaat eivät päässeet asiasta yksimielisyyteen, heille tuli ilmoittaa, että pankki antaisi tiedot vainajan kuolinpäivää edeltävistä pankkitapahtumista vain tuomioistuimen määräämälle pesänselvittäjälle tai pesänjakajalle. Mikäli pesänselvittäjän tai pesänjakajan määräyksen hankkiminen aiheuttaisi pesän varat huomioon ottaen kohtuuttomia kustannuksia, pankilla oli oikeus erityisistä syistä antaa tietoja vainajan kuolinpäivää edeltävistä pankkitapahtumista yhdellekin pesän osakkaalle. Erityinen syy voi olla esim. väärinkäytösepäily tai se, että osa pesän osakkaista oli tavoittamattomissa.

Neuvontatoimisto totesi, että pankki näytti menetelleen asiassa pankkisalaisuusohjeiden mukaisesti. Ohjeiden mukaan kuolinpäivää edeltäviä tietoja voitiin antaa yhdellekin osakkaalle erityisistä syistä. Asiakkaan tulisi pystyä esittämään pankille tällainen erityinen syy. Lisäksi on huomioitava pesän taloudelliseen asemaan liittyvät edellytykset. Jos pankki ei suostunut tietoja antamaan eikä kaikkien osakkaiden suostumusta saataisi, kuolinpesän oli pyydettävä tuomioistuinta määräämään pesänselvittäjä tai pesänjakaja tietojen saamiseksi kuolinpäivää edeltävistä tapahtumista.

Paluu tapausluetteloon

1.14 Palvelumaksut (3.10.2006)

Pankki oli muuttanut hinnastoaan, mutta asiakas ei ollut saanut tietoa muutoksesta.

Kysymys pankin oikeudesta muuttaa yksipuolisesti sopimuksia

Asiakas oli havainnut tililtään veloitetun palvelumaksuja, joiden peruste ja määrä olivat hänelle epäselviä. Asiakas oli jo ollut asiasta yhteydessä pankkiin, mutta ei ollut saanut vielä mielestään asianmukaista selvitystä.

Vastauksessaan pankki selvitti tiedusteltujen palvelumaksujen perusteet ja ilmoitti palauttaneensa osan perimistään maksuista, koska selvityksen yhteydessä oli käynyt ilmi, ettei tietoa hinnoittelun muutoksesta ollut toimitettu asiakkaalle.

Pankin oikeuksista ja velvollisuuksista hinnoittelun muutosten yhteydessä neuvontatoimisto totesi, että Kuluttaja-asiamies ja pankkeja valvova Rahoitustarkastus (nyk. Finanssivalvonta) ovat esittäneet näkemyksensä asiasta. Em. tahojen näkemysten mukaan sellaisetkin yksipuoliset muutokset, jotka heikentävät asiakkaan asemaa, ovat poikkeuksellisesti mahdollisia toistaiseksi voimassaolevissa sopimuksissa. Yksipuolisella muutoksella ei kuitenkaan voi muuttaa olennaisesti koko sopimussisältöä ja jotta kuluttajalla olisi kohtuullinen aika varautua muutokseen, muutos saa yleensä tulla voimaan aikaisintaan kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä. Tätä lyhyempi ilmoitusaika on mahdollinen lähinnä vain silloin, jos muutos johtuu lainsäädännön muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä. Lisäksi jos asiakas vastustaa muutosta, hänen tulee voida irtisanoa sopimus välittömästi ja kuluitta niin, että sopimus päättyy muutoksen voimaantulopäivänä. Jos asiakas ei reagoi muutosilmoitukseen, voidaan puolestaan yleensä katsoa, että hän on hyväksynyt muutoksen viimeistään, kun on muutoksen voimaantulopäivän jälkeen käyttänyt sopimuksen mukaista palvelua.

Neuvontatoimisto totesi, että vaikka pankin menettely näyttäisi myös vastaavan asiasta annettuja suosituksia, niin siitä huolimatta tieto muutoksista ei ole välittynyt asiakkaalle. Katkos tiedonkulussa näytti johtuneen siitä, että hinnoittelun muutoksesta on ilmoitettu ainoastaan arvo-osuustilin omistajille olettaen, kuten tavallisesti että arvo-osuustiliin kytketty hoitotili kuuluu samalle taholle. Tapaus on hyvä käytännön esimerkki siitä, kuinka vaikeaa on sallittujen poikkeusmenettelyjen käyttämisestä ja noudattamisesta huolimatta muutosten kohdistuessa suureen määrään sopimuksia onnistua niistä tiedottamisessa, koska jokainen sopimus on kuitenkin yksilöllinen. Neuvontatoimisto piti pankin päätöstä palauttaa asiakkaan tililtä perimiään palvelumaksuja asianmukaisena.

Paluu tapausluetteloon

1.15 Laskuautomaatin toimimattomuus (22.2.2006)

Pankin konttorin laskunmaksuautomaatti oli ollut toistuvasti ilkeivällän vuoksi pois käytöstä. Asiakkaan näkemyksen mukaan pankin pitäisi korvata asiakkaille syntyvät ylimääräiset kulut heidän joutuessaan käyttämään vaihtoehtoisia keinoja tai automaatteja laskujensa maksuun.

Kysymys pankin vahingonkorvausvelvollisuudesta laskunmaksuautomaatin häiriötilanteissa.

Asiakkaan mukaan pankin konttorin laskunmaksuautomaatti oli ollut toistuvasti ilkeivällän vuoksi pois käytöstä. Asiakas katsoi, että koska pankki ei nimenomaisesti ollut rajannut vastuutaan automaatin toimimattomuustilanteissa, sen tulisi korvata asiakkaille syntyvät ylimääräiset kulut heidän joutuessaan käyttämään vaihtoehtoisia keinoja tai automaatteja laskujensa maksuun. Esimerkkinä asiakas toi esille kustannukset, jotka aiheutuivat hänelle viime vuoden puolella hänen jouduttua ajamaan toiseen kaupunkiin maksamaan laskua.

Vastauksessaan pankki pahoitteli tapahtunutta ja myönsi, että automaatti oli ollut poissa käytöstä. Pankki toi myös esille, että sen käsityksen mukaan asiakkaan tekemä matka ei ollut nopeuttanut laskun perillemenoa. Pankin näkemyksen mukaan matka ei siten ollut ollut tarpeellinen, mistä syystä pankki ei myöskään olisi velvollinen korvaamaan matkasta aiheutuneita ylimääräisiä kustannuksia. Pankki kertoi myös häiriötilanteissa sallivansa laskujenmaksun pankin tiskillä ilman kuluja ja ettei automaattilla illalla maksetut laskut lähde eteenpäin reaaliajassa, vaan vasta seuraavana aamuna.

Neuvontatoimisto totesi, että tapauksen arvioinnin lähtökohtana tulee olla asiakkaan ja pankin väliset maksuautomaatin käytön mahdollistavat sopimukset ja niiden ehdot. Pankin yleisissä korttiedoissa todetaan mm., ettei pankki ole vastuussa kortinhaltijalle aiheutuneista välittömistä vahingoista, jos käteis- tai laskunmaksuautomaatin toimintahäiriö on ollut havaittavissa. Ehdossa todetaan myös, ettei pankki ole vastuussa kortinhaltijalle aiheutuneista välillisistä vahingoista, kuten saamatta jääneestä voitosta tai siitä, ettei kortinhaltija voi käyttää tilillä olevia rahavaroja haluamallaan tavalla.

Neuvontatoimisto totesi myös, että vakiintuneen käytännön mukaan laskujenmaksun osalta on riittävää, että maksu suoritetaan sen eräpäivänä, vaikka se tosiasiallisesti menisikin perille saajalle vasta myöhemmin. Lisäksi lainsäädäntömme mukaan eräpäivän tai maksuajan viimeisen päivän sattuessa ajankohtaan, jolloin pankkien väliset maksujärjestelmät eivät ole käytössä, maksun saa suorittaa ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Neuvontatoimisto piti pankin menettelyä häiriötilanteissa sallia laskujen maksut ilman ylimääräisiä kuluja asianmukaisena ja hyvänä asiakaspalveluna ja totesi, ettei neuvontatoimistolla ole toimivaltaa ratkaista vahingonkorvausoikeudellisia kysymyksiä. Neuvontatoimisto totesi kuitenkin vielä lopuksi, että vastaavien tilanteiden varalle ja pankin omaksuman käytännön vuoksi olisi hyvä, mikäli jossakin automaatin läheisyydessä olisi toimintaohjeet asiakkaille ja tietoa siitä, kuinka automaattilla tehdyt maksut

välittyvät eteenpäin ja kuinka asiakkaat voisivat vaihtoehtoisesti toimia automaatin ollessa epäkunnossa.

Paluu tapausluetteloon

1.16 Maksutositteen etsiminen pankin kirjanpidosta (28.9.2000)

Asiakas halusi selvittää, oliko hän maksanut erään laskun käteisellä pankissa tietyllä aikavälillä. Hän edellytti pankin käyvän läpi kaikki maksutositteet viiden kuukauden ajalta ilman erillistä korvausta.

Kysymys pankin velvollisuudesta etsiä tositetta ja oikeudesta periä selvittämisestä korvaus.

Asiakas tiedusteli, oliko pankilla velvollisuus etsiä kirjanpitoaineistostaan tiettyä maksutositetta ja oliko pankilla oikeus periä maksua tositteen etsimisestä. Asiakas muisteli maksaneensa pankin kassalla lehtitilauslaskun jonakin päivänä ajalla 1.1.–31.5.2000 ja edellytti pankin käyvän asian varmistamiseksi lävitse ko. ajan tositteet ilman erillistä korvausta.

Neuvontatoimisto totesi aluksi, että pankilla oli tositteiden säilytysvelvollisuus kuuden vuoden ajan. Tositteiden etsimisvelvollisuutta oli arvioitava maksutoimeksiantoa koskevan sopimuksen sekä yleisten oikeusperiaatteiden valossa. Maksaja oli saanut maksustaan kuitin, joka hänen tulisi pitää tallessa. Jos kertaalleen annettua kuittia pyydettiin etsimään kirjanpitoaineistosta, oli kyse uudesta palvelupyynnöstä. Pankin voitiin edellyttää etsivän kadonnutta kuittia, mikäli maksun yksilöintitietojen avulla tosite oli kohtuullisin ponnisteluin löydettävissä. Yli 100 pankkipäivään kohdistuvaa selvitystyötä ei neuvontatoimiston mielestä voitu pitää tarkoituksenmukaisena; työmäärä ei olisi järkevässä suhteessa tositteen mahdollisesta löytymisestä saavutettuun hyötyyn.

Pankin oikeudesta korvaukseen ei ollut säännöksiä, joten asia oli tili- tai toimeksiantosopimuksen, yleisten oikeusperiaatteiden ja pankkikäytännön varassa. Vakiintuneesti oli katsottu, että pankilla oli oikeus periä korvaus sellaisesta pitkäaikaisesta selvittelytyöstä, joka ei johtunut pankin toiminnasta. Korvaukset ilmenivät palveluhinnastosta.

Neuvontatoimiston mielestä pankilla ei ollut tässä tilanteessa velvollisuutta ryhtyä etsimään pyydettyä tositetta. Mikäli pankille voitaisiin antaa tarkempia maksua koskevia yksityiskohtia, tilanne olisi toinen. Joka tapauksessa pankilla olisi oikeus kohtuulliseen korvaukseen ylimääräisenä palveluna tehtävästä tositteen etsimisestä.

Paluu tapausluetteloon

1.17 Ulkomaan shekin lunastus – katteeton shekki (2.12.2005)

Yrityksen edustaja oli toimittanut shekin lunastettavaksi pankkiin, mutta lunastuksesta ei ollut tehty sopimusta yrityksen ja pankin välillä. Shekin määrä oli siirretty katteena yrityksen tilille, mutta myöhemmin shekki oli osoittautunut katteettomaksi ja pankki oli veloittanut varat takaisin yrityksen tililtä.

Kysymys katteettoman shekin lunastuksesta.

Asiakkaan yritys oli saanut omalta asiakkaaltaan maksuksi ulkomaan shekin. Shekki oli toimitettu pankkiin vartiointiliikkeen kautta yhtiöön kertyneen käteisen rahan kanssa. Asiakkaan mukaan pankin toimihenkilö oli antanut tällaiset ohjeet. Shekin määrä oli siirretty katteena yrityksen tilille ja asiakkaalle oli jäänyt käsitys, että asia oli kunnossa.

Myöhemmin pankista oli ilmoitettu, että shekki oli katteeton ja että shekki olisi pitänyt toimittaa henkilökohtaisesti pankkiin ja shekin lunastamisesta olisi pitänyt laatia sitoumus yrityksen ja pankin välillä. Asiakkaan mukaan tämä menettelytapa oli kerrottu vasta silloin eikä pankista ollut ilmoitettu, että katteettoman shekin määrä voitaisiin vielä veloittaa yrityksen tililtä.

Asiakas vaati pankkia korvamaan yritykselle aiheutuneena vahinkona 3.347,00 euroa.

Pankki totesi, että pankista oli ilmoitettu yritykselle heti shekin saavuttua pankkiin, että shekki tulee toimittaa suoraan pankkiin, jotta pankki ja asiakas voisivat allekirjoittaa sopimuksen ulkomaanshekkien lunastuksesta. Silloin kun sopimus allekirjoitetaan pankissa saa asiakas myös ulkomaanshekin yleiset lunastusehdot.

Pankin mukaan ketään yrityksen edustajaa ei kuitenkaan ollut tullut lomien vuoksi pankkiin. Pankki kertoi toimineensa yritystä kohtaan joustavasti, kun ei ottanut shekkiä ainoastaan perittäväksi, vaan lunasti sen.

Pankin mukaan shekin perusteella maksetun lunastussumman takaisinmaksamisesta oli useaan otteeseen ollut keskustelua yrityksen edustajien kanssa ennen kuin varat oli kuitattu yrityksen tililtä.

Vahingonkorvauksen osalta pankki totesi, että yritys ei ollut näyttänyt, että pankki olisi virheellisellä menettelyllään aiheuttanut yritykselle vahinkoa, minkä vuoksi pankki ei myöskään osallistunut mahdollisen vahingon korvaamiseen.

Neuvontatoimisto totesi, että ulkomaanshekillä on maksuvälineenä omat erityispiirteensä. Esimerkiksi Suomen Pankkiyhdistyksen (nykyisin Finanssialan Keskusliitto) Internet-sivuilla on todettu seuraavaa:

”Ulkomaanshekin yleisten lunastusehtojen mukaan pankilla ei ole velvollisuutta lunastaa sille esitettyä shekkiä.

Jos shekkiä ei oteta lunastettavaksi, shekin esittäjä voi jättää sen perittäväksi. Tällöin pankit noudattavat Kansainvälisen Kauppakamarin (ICC) perimissääntöjä.

- - -

On syytä muistaa, että ulkomaanshekki on erittäin riskialtis maksuväline. Sen alkupe-
rää eikä aitoutta voida nopeasti selvittää; käytännössä on lähes mahdotonta varmistaa
ulkomailta shekin kate tai tehdä katevaraus. Shekki on maksuvälineenä verrattavissa
käteiseen rahaan, mutta se on paljon helpompi väärentää.

Ulkomaankauppaa käyvää yritystä kehoitetaan jo kaupantekovaiheessa sopimaan
kauppasopimuksessa, että maksuvälineenä ei käytetä shekkiä vaan maksumääräystä.
Maksumääräys on huomattavasti shekkiä edullisempi, nopeampi ja selvästi turvalli-
sempi vaihtoehto. Maksumääräyksen ohjaamiseksi suoraan tilille tarvitaan vain saajan
tilinumero sekä saajan pankin BIC- (Bank Identifier Code) tai clearingkoodi.”

Neuvontatoimisto totesi edelleen, että edellä mainittujen ulkomaanshekin yleisten lu-
nastusehtojen mukaan lunastavalla pankilla on oikeus veloittaa shekin esittäjän tiliä,
jos maksava pankki ei maksa shekin määrää tai jälkepäin veloittaa jo maksamansa
katteen takaisin. Pankilla näytti edellä mainittujen ehtojen nojalla olleen oikeus veloit-
taa katteettoman shekin määrä yrityksen tililtä, mutta yrityksen ja pankin välillä ei
kuitenkaan ollut allekirjoitettu sopimusta ulkomaanshekin lunastuksesta eikä sopi-
musehtoja luovutettu asiakkaalle. Neuvontatoimiston käsityksen mukaan tavallisella
kuluttajalla ei yleensä ole asiantuntemusta shekkien lunastamiseen liittyvissä kysy-
myksissä. Yritykseltä voitaneen kuitenkin edellyttää parempaa perehtyneisyyttä shek-
keihin maksuvälineenä. Pankin mukaan yrityksen edustajalle informoitiin jo aikai-
semmin keväällä, että shekit tulee toimittaa suoraan pankkiin siirtomerkinnällä varus-
tettuna ja asiakkaalta oli saatava allekirjoitus sopimukseen shekkien lunastamisesta.
Neuvontatoimisto ei pitänyt suositeltavana menettelyä, jossa ulkomaanshekki lunaste-
taan ilman erillistä toimeksiantosopimusta.

Koska ulkomaanshekki on lähtökohtaisesti riskialtis maksuväline, neuvontatoimiston
näkemyksen mukaan olisi toivottavaa, että pankki esittäisi asiakkaalle ne vaihtoehdot,
joilla shekin aitoutta ja katetta voitaisiin varmistaa. Riski jää asiakkaan itsensä arvioi-
tavaksi, mutta päätöksenteon tulisi perustua oikeaan ja kattavaan tietoon eri vaihtoeh-
doista, eli myös perittäväksi jättämisestä, vaikka lunastaminen olisikin ensisijainen
menettely. Neuvontatoimiston näkemyksen mukaan pankin olisi hyvä kaikissa tapauk-
sissa – ja siis myös yritysasiakkaalle – erikseen muistuttaa, että hänen tililleen makset-
tavan lunastettavan shekin määrän takaisinperintä on ehtojen mukaan mahdollista.

Asiakkaalla ja pankilla oli kuitenkin eri näkemys siitä oliko pankki kertonut yrityksen
edustajalle kyseisten ehtojen sisältöä ja muita shekin lunastamiseen liittyviä menette-
lyjä. Neuvontatoimiston toimivaltaan ei kuulu riitaisten asioiden ratkaiseminen eikä
neuvontatoimisto voi selvittää asioita kuulemalla todistajia. Tämän vuoksi asian käsit-
telyä neuvontatoimistossa ei voitu enää jatkaa.

Paluu tapausluetteloon

2 Luottoasiat

2.1 Korkokatto (24.10.2008)

Asiakkaat pyysivät neuvontatoimistoa selvittämään pankin toimintaa korkokaton ylärajaa ja hintaa koskevassa asiassa.

Asiakkaat olivat hakeneet lainaa pankista, johon he harkitsivat korkokaton liittämistä. He keskustelivat 4 %:n korkokatosta pankin konttorissa pankin toimihenkilön kanssa. Asiakkaiden mukaan he kysyivät, että kun lainan marginaali on 0,3 %, niin onko lainan korko 4 %, vaikka viitekorko on yli 3,7 %. Asiakkaiden mukaan toimihenkilö vastasi myöntävästi kysymykseen. 29.5.2008 asiakkaat nostivat lainansa ja allekirjoittivat sopimuksen 4 %:n korkokatosta. Pankki ei asiakkaiden mukaan tuonut esiin sitä, että korkokaton hinta oli noussut 4.224 euroon, kun se oli yhdeksää päivää aikaisemmin ollut 3646,50 euroa.

3.6.2008 asiakkaat huomasivat, että lainan korko oli 4,3 %, joka ylitti heidän mielestä sovitun 4 %:n korkokaton. Asiakkaat vaativat pankkia korjaamaan korkokaton 4 %:iin ja palauttamaan suoritetusta maksusta 200 euroa. Pankki kiisti vaatimukset.

Neuvontatoimisto pyysi pankin kantaa asiassa. Pankin selvityksen mukaan 20.5.2008 käydyssä neuvottelussa pankin palveluneuvoja teki asiakkaille laskelman korkokaton kyseisen päivän hinnoista ja korosti tuolloin, että hinnat koskevat ainoastaan 20.5.2008 nostettavia lainoja. Lainan noston yhteydessä 29.5.2008 pankin toimihenkilöt huomasivat, että korkokaton hinta oli markkinatilanteen muuttumisesta johtuen noussut. Tästä syystä pankin toimihenkilö kertoi asiakkaille nousseesta hinnasta ja osoitti sen heille erikseen asiakkaiden allekirjoittamalta lainan nostotositteelta. Velkakirjan toisella sivulla kyseiseen asiaan kiinnitetään lisäksi erikseen huomiota. Asiakkaat eivät tässä tilanteessa kuitenkaan millään tavoin reagoineet asiaan, vaan allekirjoittivat laina-asiakirjat suunnitellulla tavalla. Pankin mukaan asiakkaalle kerrottiin korkokaton hinnan noususta sekä suullisesti että kirjallisesti ja että he myös hyväksyivät velkakirjan sekä lainan nostotositteen allekirjoittamalla kyseisen hinnan.

Selvityksen mukaan pankin toimihenkilö puhui korkokatosta kertoessaan siitä nimenomaan lainan viitekorkoa rajoittavana ominaisuutena. Hän kertoi asiakkaille esimerkkinä, että ”jos asiakas ottaa lainalleen 4 %:n korkokaton, lainan viitekorko ei voi nousta yli 4 %:n, vaikka euribor olisikin yli 4 %”. Tämän lisäksi velkakirjan toisella sivulla mainitaan yksiselitteisesti kyseessä olevan ”euribor-viitekoron korkokatto”, ja että ”velallinen on velvollinen maksamaan velkakirjan Korkokohdan mukaisen marginaalin, vaikka lainan kokonaiskorko (viitekorko + marginaali) ylittäisi korkokaton tason”. Käsitteet viitekorko ja kokonaiskorko on siten myös velkakirjassa selkeästi erotettu, ja pankin mukaan asiakkaiden käsitys korkokatosta kokonaiskoron rajoittajana perustui valitettavaan väärinymmärrykseen.

Selvityksen mukaan pankin toimihenkilö kiinnitti lainan noston yhteydessä asiakkaiden huomion asianmukaisesti velkakirjan keskeisiin kohtiin, minkä seikan asiakkaat olivat allekirjoituksillaan vahvistaneet. Näin ollen pankki ei ollut sen näkemyksen mukaan laiminlyönyt kertoa asiakkaille keskeisistä sopimusehdoista, eikä myöskään

ollut syyllistynyt korkokaton virheelliseen markkinointiin. Tästä johtuen pankki katsoi, ettei asiakkaiden vaatimuksille ollut perusteita.

Koska asialla katsottiin olevan yleisempää merkitystä ja asian arvioimiseen tarvittiin laajempaa näkemystä, Pankkialan Asiakasneuvontatoimisto käsitteli asian toimikunnassaan, johon kuuluvat jäsenet kaikista toimiston taustatahoista eli Kuluttajavirastosta, Rahoitustarkastuksesta (nyk. Finanssivalvonta) ja Finanssialan Keskusliitosta.

Neuvontatoimisto katsoi, että pankin käyttämän markkinointimateriaalin tulisi olla tarpeeksi selkeää ja yksiselitteistä. Neuvontatoimisto piti tärkeänä, että korkokattoa markkinoitaessa tulisi esittää selkeästi, että viitekoron lisäksi kokonaiskorkoon tulee asiakkaan ja pankin sopimuksen marginaali ja että korkokatto kohdistuu vain viitekorkoon.

Neuvontatoimisto totesi, että asiakkaiden ja pankin käsitys korkokattoa koskevan keskustelun ja sopimuksen sisällöstä erosivat toisistaan. Neuvontatoimiston menettely on kirjallista eikä sen käytettävissä olevin keinoin ole mahdollista saada selville mitä asiasta on keskusteltu.

Velkakirjaan kuitenkin liittyi korkokattoa koskeva ehto, jonka mukaan korkokatolla tarkoitetaan lainan euribor-viitekoron korkokattoa. Velkakirjassa oli todettu myös, että korkokatosta perittävä veloitettava palkkio määräytyy lainan nostopäivänä. Asiakas oli allekirjoituksellaan hyväksynyt korkokattoa koskevat ehdot sellaisina kuin ne on sopimuksessa mainittu.

Koska neuvontatoimiston käytettävissä olevin keinoin asiaan ei ollut saatavissa lisäselvitystä, eikä toimisto toimivaltansa puitteissa voinut ratkaista selvitystyön jälkeen mahdollisesti edelleen riittäviksi jääviä tai näytön arviointia edellyttäviä asioita, tapauksen käsittely toimistossa katsottiin päättyneeksi.

Paluu tapausluetteloon

2.2. Asuntolainapäätöksen sisältö ja perustelevminen (21.6.2001)

Asiakkaat olivat hakeneet asuntolainaa, jonka jälkeen luoton myöntämisestä tehtiin pankissa asiakkaiden sitovana pitämä päätös. Pankki ei ollut antanut asiakkaiden pyynnöstä huolimatta selvitystä siitä, miksi lainaa ei kuitenkaan ollut myönnetty asiakkaille.

Kysymys luottopäätöksen sisällöstä ja päätöksen perusteluista.

Aviopuolisot hakivat yhdessä pankista asuntolainaa. Asiakirjojen täydentämisen yhteydessä pankki ilmoitti, että laina oli myönnetty. Pankin toimihenkilö soitti kuitenkin myöhemmin asiakkaille ja ilmoitti, ettei lainaa myönnetäkään, ja kehotti hakemaan lainaa jostakin muusta pankista. Asiakkaat pyysivät pankilta kirjallista selvitystä lainan perumisesta. Pankkitoimihenkilön lupauksesta huolimatta pankki ei antanut selvitystä sovituksessa ajassa. Uuden tiedustelun jälkeen pankki ilmoitti, ettei selvitystä anneta, koska asiakkaat olivat saaneet asuntolainan toisesta pankista.

Pankin neuvontatoimistolle antaman vastauksen mukaan asiakkaat olivat hakeneet 850 000 markan suuruista asuntolainaa. Hakemus oli käsitelty normaalissa järjestyksessä ja luoton myöntämisestä oli tehty ehdollinen päätös. Päätöksellä asiakkaille oli myönnetty luottoa 370 000 markkaan asti seuraavilla ehdoilla:

- luototettu kohde eli pankille tarjottava vakuus oli vakuudeksi kelpaava eli kohde oli hyväksyttävä luoton myöntäneessä konttorissa ennen ostamista
- ostettavan kohteen hankintahinta velkaosuuksineen ei saanut ylittää 900 000 mk
- ostettavan kohteen kunnon tuli olla niin hyvä, ettei suurempia remontteja ollut tarvetta suorittaa
- luotonhakijan nykyisen asunnon tuli olla myyty ennen kuin uuden asunnon hankintaan sitouduttiin, jotta vältettiin ns. kahden asunnon loukku

Ostettavan asunnon kauppahinta oli 895 000 markkaa, joka oli tarkoitus rahoittaa osin lainalla ja osin vanhan asunnon myynnistä saatavilla varoilla. Kaikki luoton myöntämiselle asetetut edellytykset eivät kuitenkaan olleet täyttyneet. Ostettavassa asunnossa oli yllättäen ilmennyt 200 000 markan välitön remontointitarve. Näin ollen pankki katsoi, ettei ollut perusteltua antaa luottoa sellaista vakuutta vastaan, joka ei täyttänyt pankin sille asettamia ehtoja. Luotonhakija ei ilmeisesti ollut ymmärtänyt hänelle myönnetyn luoton ehdollisuutta.

Neuvontatoimisto totesi, että pankki oli nyt antanut selvityksen asuntolainapäätöksen sisällöstä. Pankin mukaan luoton myöntämiseen liittyi pankin asettamia ehtoja. Yksi näistä ehdoista – ”ostettavan kohteen kunnon tulee olla niin hyvä, ettei suurempia remontteja ole tarvetta suorittaa” – ei kuitenkaan ollut toteutunut eikä pankki myöntänyt luottoa.

Neuvontatoimisto totesi, että Rahoitustarkastus (nyk. Finanssivalvonta) oli ohjeistanut pankkien luotonantoa seuraavasti:

”Pankkien ja muiden luottolaitosten luotonanto on niiden itsenäisesti harjoittamaa liiketoimintaa, jonka konkreettiseen ja tapauskohtaiseen sisältöön Rahoitustarkastus ei

voi enemmälti puuttua. Luottolaitosten tulee kuitenkin ottaa luotonannossaan huomioon hyvän pankkitavan asettamat vaatimukset.

Sopimusoikeutemme yleinen periaate on sopimusvapaus. Osapuolilla ei siten ole sopimuspakkoa, vaan he voivat vapaasti päättää, kenen kanssa ja millä ehdoilla he sopimuksia solmivat. Näin ollen luottolaitoksella on oikeus valita, kenen kanssa se ryhtyy sopimussuhteeseen eikä se ole velvollinen myöntämään luottoa, ellei se ole luoton myöntämiseen nimenomaisessa tapauksessa erikseen sitoutunut.

Luottihakemuksen vastaanottaminen ei velvoita luottolaitosta luoton myöntämiseen, mutta luottihakemus tulee käsitellä asiallisesti ja kohtuullisessa ajassa ja asiakkaan hakemukseen tulee vastata. Kielteistä päätöstä ei tarvitse perustella. Jos luoton epäminen kuitenkin johtuu saaduista luottotiedoista, luottotietojen käytöstä päätöksenteossa ja käytetystä rekisteristä on ilmoitettava asiakkaalle.”

Em. ohjeen mukaan pankeilla oli oikeus asettaa luottopäätöksiinsä ehtoja. Jos tällaisia ehtoja asetettiin, niistä olisi neuvontatoimiston näkemyksen mukaan kuitenkin ilmoitettava asiakkaalle selvästi viimeistään lainpäätyksestä kerrottaessa.

Asiakkaiden mukaan he eivät olleet saaneet pankilta selvitystä asiasta pyynnöstään ja pankin toimihenkilön lupauksista huolimatta. Tämän osalta neuvontatoimisto totesi, että hyvän pankkitavan mukaan pankki vastasi asiakkaan valitukseen kohtuullisessa ajassa.

Paluu tapausluetteloon

2.3 Päävelan ehtojen muuttaminen ja pantinantajan vastuu (11.5.2001)

Pankki oli pidentänyt laina-aikaa 5 vuodesta 10 vuoteen ilman vierasvelkapantin antajan suostumusta. Panttaussopimuksessa oli ehto, jonka mukaan pankki pyytää pantinomistajalta kirjallisen suostumuksen, mikäli velkasuhteen ehtoihin tehdään velallisen vastuuta lisäävä muutos.

Kysymys siitä, sitoiko velallisen ja pankin tekemä muutos pantinantajaa.

Asiakas tiedusteli, oliko pankilla oikeus pantinantajan suostumuksetta pidentää laina-aikaa 5 vuodesta 10 vuoteen. Panttaussitoumuksessa oli ehto: ”Jos velkasuhteen ehtoihin tehdään velallisen vastuuta lisäävä muutos, pankki pyytää pantinomistajalta kirjallisen suostumuksen.”

Neuvontatoimisto: Panttausehdosta seurasi, että velallisyritys ja pankki eivät voineet ilman pantinantajan suostumusta kasvattaa panttausvastuuta alun perin sovitusta. Ehdossa ei mainittu seurauksista, jos suostumusta ei pyydetty. Takauksesta ja vierasvelkapanttauksesta annetun lain mukaan päävelan ehtojen muuttaminen takaajan vahingoksi ei sitonut takaajaa (vastaavasti vierasvelkapantin antajaa), ellei hän ollut antanut muutokseen suostumustaan. Suostumusta ei kuitenkaan tarvittu, jos kyse oli sellaisesta maksuajan pidentämisestä tai muusta velan ehdon muutoksesta, jonka vaikutus takaajan vastuuseen oli vähäinen.

Maksuajan pidentämistä 5 vuodesta 10 vuoteen ei neuvontatoimiston mielestä voitu pitää vaikutukseltaan vähäisenä, joten takaajan suostumus olisi tullut pyytää. Panttausehtojenkin mukaan suostumus oli ollut tarpeen. Jos suostumusta ei ollut, pantinantajan vastuun päävelasta katsottiin rajoittuvan alkuperäiseen määräänsä. Oli melko tavanomaista, että velallinen ja pankki voivat lainasuhteen kestäessä sopia lyhennysvapaita jaksoista, maksuajan pidentämisestä ym. Tällaisilla muutoksilla ei yleensä ollut vaikutusta panttauksen pätevyYTEEN sinänsä. Pantinantaja vastasi joka tapauksessa siitä, mihin oli alun perin sitoutunut.

Sen varalta, että pankki merkittävästi pidensi laina-aikaa ilman pantinantajan suostumusta, ei ollut säännöksiä. Lain perusteluissa todettiin, että takaaja tai pantinantaja voi muuttuneiden ehtojen sijasta vedota muutosta edeltäneisiin päävelan ehtoihin. Eri asia oli, että muutetut ehdot olivat päteviä pankin ja velallisen välisessä suhteessa. Jos muutoksen merkityksestä ja pantinantajan vastuusta ei päästy osapuolten kesken sopimukseen, asian ratkaisi viime kädessä yleinen tuomioistuin.

Paluu tapausluetteloon

2.4 Velkajärjestelysuoritusten ja takaajien suoritusten kohdistaminen velkaan (28.2.2003)

Päävelallisille oli vahvistettu velkajärjestelyssä maksuohjelmat, joiden mukaisesti he maksoivat velkaa. Takaajat eivät olleet velkajärjestelyssä ja heiltä perittiin velkaa ulosoton kautta.

Kysymys siitä, pidetäänkö päävelallisten maksuohjelmien kautta tulevia suorituksia pääoman suorituksena myös takaajien maksuvelvollisuutta laskettaessa.

Päävelalliset maksoivat velkaa yksityishenkilön velkajärjestelyssä vahvistetun maksuohjelman mukaan ja takaajat ulosoton kautta. Päävelallisen maksuohjelmansa mukaan pääomaan tekemiä suorituksia tulisi hänen mielestään pitää pääomasuorituksina myös takaajien maksuvelvollisuutta laskettaessa, jolloin takaajien maksama korko laskettaisiin päävelallisen maksuohjelman mukaisen pääoman perusteella. Velalliset pyysivät myös yksityiskohtaista erittelyä omien ja takaajien suoritusten kohdistamisesta.

Pankin mukaan epäselvyyttä perintäsaldosta oli aiheuttanut se, että nyt selvitettävänä olevaan lainaan oli erehdyksessä kirjattu kahdelle eri velkajärjestelyvelalle kertyneitä suorituksia. Tämä virhe oli korjattu syyskuussa 2002.

Pankki ilmoitti takaajalta perinnässä olevan senhetkisen saldon. Laskelmissa oli pankin mukaan huomioitu kaikki luotolle kertyneet suoritukset sekä päävelallisilta että takaajilta. Suoritukset oli kuitenkin kohdistettu ensisijaisesti viivästyskorkoon, koska velkajärjestelyn helpotukset koskivat velkajärjestelylain mukaan ainoastaan niitä velallisia, joille velkajärjestely oli myönnetty. Takaajilla ei ollut velkajärjestelyä, joten heidän vastuutaan laskettaessa velkojalla oli pankin mukaan oikeus kohdistaa suoritukset ensisijaisesti viivästyskorkoon. Mikäli velkojalla ei tätä oikeutta olisi, jäisi osa saatavasta kokonaan saamatta. Ilman nimenomaista lain säännöstä näin ei voinut pankin mielestä olla.

Neuvontatoimisto totesi, että velkajärjestelyvelalliselle vahvistettavan maksuohjelman oikeusvaikutuksista säädettiin velkajärjestelylain 40 §:ssä. Maksuohjelmassa määrättiin velkajärjestelyn piiriin kuuluvien velkojen ja muiden ohjelmassa säänneltyjen oikeussuhteiden ehdoista. Näitä olivat kyseisen velallisen omat sitoumukset, esimerkiksi velkakirjat tai hänen itse allekirjoittamansa takaussitoumukset. Eräs velkajärjestelyn peruseräiteistä oli, että maksuohjelma oli henkilö- eikä velkakohtainen.

Velkajärjestelyn piiriin kuuluvalla velalla voi olla ulkopuolinen takaaja. Takaussitoumus oli pankin ja takaajan välinen sopimus eivätkä päävelalliselle vahvistetun maksuohjelman oikeusvaikutukset lain mukaan koskeneet takaajan ja pankin välistä oikeussuhdetta. Mikäli takaaja itse haki velkajärjestelyä, hänen takaussitoumuksensa kuuluivat hänen oman velkajärjestelynsä piiriin ja tulivat siten järjestellyiksi.

Maksuohjelman suoritettuaan velallinen vapautui velkajärjestelyn piiriin kuuluneista veloista. Muilta velasta vastuussa olevilta – kuten takaajilta – voitiin tästä huolimatta periä se määrä, joka velan alkuperäisten ehtojen mukaan oli vielä maksamatta. Maksuvelvollisuuden sisältö siis eriytyi niin, että velallisen osalta se määräytyi maksuohjelman mukaan ja takaajan osalta velan alkuperäisten ehtojen mukaan. Vaikka velka-

järjestelyvelallisen suoritukset hänen maksuohjelmansa mukaan kohdistettaisiin luoton pääomaan, velkoja voi kuitenkin velkajärjestelyn ulkopuolella olevan takaajan vastuuta laskiessaan kohdistaa samat suoritukset velan viivästyskorkoon.

Pankki oli takaajien maksuvelvollisuutta laskiessaan vedonnut oikeuteensa kohdistaa suoritukset lainan viivästyskorkoon ja luottokorkoon, eikä neuvontatoimistolla ollut huomautettavaa sen osalta. Kun takaajien vastuu määräytyi yleisten säännösten eikä velkajärjestelylain mukaan, sovellettavaksi tuli kauppakaaren 9 luvun 5 §: ”- - - Ennen koron maksamista älköön mitään pääoman maksuksi luettako.”

Velkoja voisi tosin vapaaehtoisesti kohdistaa suorituksia korkojen sijasta ensin pääomaan, jos näin olisi takaajien kanssa erikseen sovittu, mutta velkojalla ei neuvontatoimisto näkemyksen mukaan ollut velvollisuutta poiketa laissa säädetystä maksujen kohdistamisjärjestyksestä.

Mikäli velallinen tai takaajat olivat tehneet kyseiseen lainaan muitakin suorituksia, joita ei ollut pankin taulukossa huomioitu, oli syytä esittää niistä selvitys velkojalle. Silloin myös nämä suoritukset voitiin ottaa laskelmassa asianmukaisesti huomioon.

Paluu tapausluetteloon

2.5 Takaajien informoiminen velallisen maksusopimuksesta (30.8.2001)

Pankki oli tehnyt päävelallisen kanssa maksusopimuksen, jonka mukaan velallisen maksaessa sovitut suoritukset pankki pidättäytyisi ulosottoerinnästä velallista ja takaajaa kohtaan. Velallinen oli itse kertonut takaajalle sopimuksesta ja siitä, että pankki kohdisti suoritukset velan pääomaan. Kun päävelallinen ei enää hoitanut velkaa sovitusti, pankki ryhtyi perimään velkaa takaajalta täysimääräisesti. Pankki ei ollut ilmoittanut takaajalle kyseisestä maksusopimuksesta, joten takaajan käsitys velan määrästä perustui päävelallisen kertomaan.

Kysymys siitä, olisiko ollut hyvän perintätavan mukaista informoida takaajia päävelallisen tekemästä sopimuksesta.

Takaajan tietämän mukaan päävelallinen oli sopinut vuonna 1995 maksutuomion jälkeen, että velkaa hoidettiin 2 000 markan kuukausierällä siten, että suoritukset kohdistettiin pääomaan. Velallisen saamat tiliotteet olivat tämän mukaiset, ja pääoma aleni jokaisella suorituksella. Vuonna 1999 pääoma oli tiliotteen mukaan 57 000 markkaa. Kun velallinen ei enää hoitanut velkaa sovitusti, pankki ryhtyi perimään velkaa takaajalta täysimääräisenä; saatava oli syksyllä 2000 yli 356 000 markkaa. Takaaja ei ollut päässyt pankin kanssa vapaaehtoiseen sopimukseen.

Pankin antaman selvityksen mukaan päävelallisen kanssa oli tehty maksutuomion jälkeen suullinen maksusopimus: jos velallinen maksaa 2 000 markkaa/kuukausi, pankki pidättäytyy ulosottoerinnästä velallista ja takaajia kohtaan. Pankki ei ollut luvannut kohdistaa suorituksia muutoin kuin ”korot ensin” -periaatteella. Velallisen kanssa sovitun ei ollut luvattu vähentävän takaajien velvoitteita. Omassa kirjanpidossaan pankki kohdisti suoritukset pääomaan mahdollisen luottotappioriskin minimoimiseksi, mikä välittyi velalliselle tiliotteella.

Pankin mielestä takaajan asiana oli ollut olla yhteydessä pankkiin velvoitteidensa hoitamisesta. Näin jälkeempäin pankki kuitenkin totesi, että olisi ollut hyvän perintätavan mukaista informoida takaajia velallisen kanssa tehdystä sopimuksesta. Tämän vuoksi pankki oli valmis keskustelemaan viivästyskoron kohtuullistamisesta ja kehotti takaajaa ottamaan yhteyttä pankkiin asian selvittämiseksi ja jatkoneuvottelujen käymiseksi.

Neuvontatoimisto oli samaa mieltä siitä, että takaajia olisi ollut hyvä informoida maksusopimuksesta. Näin olisi myös voitu varmistaa, että takaajalle välittyi oikeaa tietoa sopimuksesta. Velallisen saamat tiliotteet olivat voineet olla omiaan synnyttämään tai ylläpitämään väärinkäsitystä maksusopimuksen sisällöstä. Pankin tulisi välittää asiakkaalle ne lainatiedot, joista ilmeni asiakkaan todellisen vastuun määrä. Tämänkin vuoksi oli kohtuullista, että pankki oli valmis sovitteluun viivästyskorkoa. Jatko-neuvottelut oli luontevinta käydä pankin ja asiakkaan keskinäisin neuvotteluin.

Paluu tapausluetteloon

3 Säästäminen

3.1 Pankkitilille talletettujen varojen kohtalo (1.3.2002)

Asiakas pyysi selvittämään eräitä vuosina 1977–1978 ja vuonna 1984 säästötililtä tapahtuneita nostoja. Hän tiedusteli myös tilin avaamisesta, käyttöoikeuksista ja muista tilitapahtumista. Pankki oli lakkauttanut tilin ja siirtänyt varat koontitilille. Pankin mukaan tositteita, joista varojen nostaja selviäisi, ei enää ollut olemassa.

Kysymys pankin selvitysvelvollisuudesta vanhojen tilien osalta.

Asiakas pyysi selvittämään tiettyjä nostoja säästötililtään vuosina 1977–1978 ja vuonna 1984. Hän tiedusteli myös tilin avaamisesta, käyttöoikeuksista ja muista tilitapahtumista. Pankki oli aikanaan lakkauttanut tilin ja siirtänyt varat pääkirjatilille.

Pankki oli lähettänyt asiakkaalle jäljennöksen tilinavausilmoituksesta vuodelta 1953. Pankin mukaan sen lisäksi jäljellä oli vain arkistojen vanhoista tasekirjoista tilinsaldoja vuodenvaihteissa, kaikki muu aineisto oli jo kirjanpitosäännösten nojalla hävitetty.

Neuvontatoimiston tiedustelun johdosta pankki kertoi, että nostotositteista, mikrofilmejä tai muuta varojen nostoja selvittävää aineistoa ei ollut enää olemassa, kun yli 10 vuotta oli kulunut.

Neuvontatoimisto: Kirjanpitolain mukainen tositteiden säilytysaika oli kuusi vuotta tapahtumavuoden lopusta lukien ja muunkin materiaalin osalta enintään 10 vuotta. Kun pankin mukaan perusteellisenkaan etsinnän jälkeen ei ollut löytynyt mitään tietojaa varojen nostajasta tai nostoajankohdasta, ei lisäselvitystä enää ilmeisesti voitu pankista saada. Mikäli asiakkaan lähipiirissä ei ollut muistikuvia varojen kohtalosta, tilitapahtumisen selvittämien olisi erittäin vaikeaa.

Tilin lopettaminen tilanteessa, jossa tilillä ei ollut tapahtumia yli 10 vuoteen, vaikutti tavanomaiselta menettelyltä. Ennen vuotta 1991 voimassa olleen pankkilainsäädännön mukaan tilinomistaja menetti puhevaltansa pankkia vastaan, kun 10 vuotta oli kulunut sen kalenterivuoden lopusta, jolloin tiliä oli viimeksi käytetty. Sittemmin lakia oli muutettu siten, että talletuksen pääoma ei enää vanhentunut, mutta talletuspankin velvollisuus maksaa korkoa talletetuille varoille lakkasi, kun 10 vuotta oli kulunut sen kalenterivuoden lopusta, jolloin tiliä oli viimeksi käytetty. (1)

Jos tili oli ollut käyttämättömänä yli 10 vuotta eikä tilillä ollut suuria summia, pankin ilmoituksen mukaan tilillä olevat varat oli normaalisti em. tilanteissa siirretty tilin lopettamisen jälkeen pankissa koontitilille ilman, että tästä olisi erikseen asiakkaille ilmoitettu. Asiat tulivat esille sitä mukaan, kun asiakkaat kyselivät vanhoista tileistään.

Neuvontatoimiston mielestä pankilla ei ollut ehdotonta ilmoitusvelvollisuutta asiakkaalle siitä, että yli 10 vuotta käyttämättömänä ollut tili, jolla oli vain vähäinen määrä varoja, lakkautettiin ja varat siirrettiin koontitilille. Varat olivat senkin jälkeen nostettavissa. Jos pankki ilmoittaisi asiasta, olisi asiakkaalla tosin mahdollisuus päättää varojen siirtämisestä korolliselle tilille. Ainakin suurempien talletusten osalta yhteydenotto asiakkaaseen olisi siinä mielessä tärkeää. Käytännössä pankit olivat edelleen

maksaneet tilinomistajille talletettuja varoja riippumatta talletusten vanhentumista koskevista säännöksistä.

Tiliasian selvittäminen ei nykyisten tietojen avulla näyttänyt onnistuvan eikä asiaa voitu neuvontatoimiston käytettävissä olevin keinoin tämän enempää selvittää.

Alaviite (1): Suomen Säästöpankissa olleiden talletusten osalta todettakoon, että Suomen Säästöpankin johtokunta oli päättänyt, että pankki maksaa vanhentuneilla tileillä olevat varat asiakkaille ainoastaan silloin, kun asiakkaalla oli lain mukaan oikeus saada varat, eli tiliä oli viimeksi käytetty 1.1.1981 jälkeen.

Paluu tapausluetteloon

3.2 Koronmaksuvelvollisuuden vanheneminen (24.10.2008)

Asiakas (A) pyysi neuvontatoimistoa selvittämään pankin menettelyä hänen tililleen maksettua korkoa koskevassa asiassa.

A oli avannut vuonna 1991 tilin tarkoituksenaan pidempiaikainen tallettaminen. Tilin avaamisesta saakka hän oli pitänyt tilillä suurta summaa rahaa ja saanut sille tavallisiin käyttötiliinhin verrattuna parempaa korkoa. Tammikuussa 2008 saapuneen vuoden 2007 tiliotteen mukaan hän oli saanut talletukselleen merkittävästi pienemmän summan korkoa kuin aikaisempina vuosina, vaikkei tiliotteessa mainittu korkoprosentin muutoksesta taikka mistään muustakaan muutoksesta, joka olisi selittänyt kertyneen koron vähäisen määrän. Oltuaan yhteydessä pankkiin A:lle selvisi, että pankki oli lopettanut koronmaksun 1.3.2007 lähtien, koska se ei enää lain mukaan ollut siihen velvollinen sen jälkeen, kun tilillä ei ollut tapahtumia yli kymmeneen vuoteen. A katsoi, että kyseessä oli sellainen tiliä koskeva muutos, josta pankin olisi tullut A:lle ilmoittaa. A:ta ihmetytti myös, miksi pankki maksoi korkoa sen jälkeen, kun sen koronmaksuvelvollisuus oli päättynyt 31.12.2006 ja miksi tilille oli jälleen ryhdytty maksamaan korkoa 22.4.2008, vaikka A ei tuolloin edes ollut yhteydessä pankkiin. A vaati pankkia maksamaan tilille korkoa vuoden 2007 maaliskuusta tilin lopetuspäivään 23.4.2008 saakka.

Pankki totesi kirjallisessa vastauksessaan, että tili on ollut 17.12.1996 lähtien pitkään käyttämättömänä siten, että pankin koronmaksuvelvollisuus on lain luottolaitostoinnasta 137 §:n mukaisesti loppunut 31.12.2006. Tilin korottomaksi muuttumisesta ei ollut kyse sopimusehtojen muuttamisesta, vaan suoraan lakiin perustuvasta toiminnasta. Pankki noudattaa kaikessa toiminnassaan kulloinkin voimassaolevaa lainsäädäntöä ja niin se on tehnyt myös A:n tilin kohdalla. A:lle on myös annettu tilin avaamisen yhteydessä tiliehdot, joiden mukaan pankki ei ilmoita lain muutoksesta johtuvia muutoksia tilinomistajalle.

Syy ylimääräisen koron maksamiseen vielä tammi- ja helmikuussa perustuu pankin omaan käytäntöön. Käytännön mukaan jokaisen vuoden alussa kootaan tiedot kaikista lain mukaisesti 10 vuotta käyttämättöminä olleista tileistä, jonka jälkeen ne muutetaan korottomiksi kyseisen vuoden maaliskuun 1. päivästä alkaen. Korottomaksi muuttaminen tehdään pankissa manuaalisesti, sillä pankki haluaa tutkia, ettei korottomaksi muuttamiselle ole minkäänlaisia esteitä. Muun muassa tilien suuresta määrästä johtuen muutoksia ei ehdittäisi saada voimaan 1. tammikuuta alkaen, joten päivämääräksi on valittu hieman myöhäisempi ajankohta. Käytäntö ei johda asiakkaiden oikeudenmennyksiin, vaan pankki tulee vastaavissa tilanteissa maksaneeksi talletussummille aina kahden kuukauden ylimääräisen koron. Tästä johtuen kyseisestä toimintatavasta ei ole koitunut vahinkoa myöskään A:lle.

Siinä tapauksessa, että korottomaksi muuttuneelle tilille esimerkiksi tulee maksu, siltä nostetaan varoja tai tilillä on muu ns. asiakaslähtöinen rahatapahtuma, se muuttuu jälleen korolliseksi. Korolliseksi muuttaminen voi tapahtua myös asiakkaan muulla tavoin aktivoituessa tilinsä suhteen. Tässä tapauksessa A oli 15.2.2008 yhteydessä konttoriin, josta välitettiin tieto pankin koronlaskuasioita hoitavaan yksikköön. Tili muutettiin tämän jälkeen korolliseksi 22.4.2008, eikä tällä ole yhteyttä asiakkaan 23.4.2008 suorittamaan tilin lopettamiseen. Koska A oli aktivoitunut tilinsä suhteen

15.2.2008, pankki katsoi että hänellä on oikeus talletuskorkoon kyseisestä päivästä alkaen 23.4.2008 saakka, jolloin hän on itse lopettanut tilinsä. Pankki tarjoutui siten maksamaan 2 % korkoa 68 päivän ajalta talletussummalle 23.617,05 euroa vastaavan korvauksen, 87,75 euroa. Tämän lisäksi pankki halusi vilpittömästi pahoitella asian selvittämisestä aiheutunutta vaivaa.

Neuvontatoimisto käsitteli asian toimikunnassaan.

Neuvontatoimisto totesi pankin vastanneen asianmukaisesti ja perusteellisesti sille esitettyyn selvityspyyntöön. Pankin vastauksessaan viittaaman luottolaitoslain 137 §:ssä todetaan koronmaksuvelvollisuuden lakkaamisesta seuraavasti:

”Kun kymmenen vuotta on kulunut sen kalenterivuoden lopusta, jonka kuluessa talletuspankkiin talletettujen varojen tiliä on viimeksi käytetty, lakkaa talletuspankin velvollisuus maksaa korkoa talletetuille varoille, jollei tiliehdoista muuta johdu.”

A:n tilin ehdoissa ei ollut sovittu, että pankin velvollisuus maksaa korkoa tilille jatkuisi yli sen mitä laissa edellytetään. Näin ollen pankin velvollisuus maksaa tilillenne korkoa päättyi 31.12.2006 eli kymmenen vuotta sen kalenterivuoden lopusta, jonka kuluessa A oli tiliään viimeksi käyttänyt 17.12.1996.

Neuvontatoimisto totesi, että tämä koron maksun lopettaminen ei siis ollut seurausta talletussopimuksen muutoksesta, josta pankin olisi tullut A:lle tiliehtojen mukaisesti kirjallisesti ilmoittaa, vaan se on perustunut suoraan lakiin. Koronmaksuvelvollisuuden lain mukaisesta päättymisestä pankilla ei ole erityistä velvollisuutta ilmoittaa tilinomistajalle.

Jos pankki ilmoittaisi asiasta, olisi asiakkaalla tosin mahdollisuus ryhtyä toimiin koron maksun palauttamiseksi ja välttyä näin korkotappiolta. Neuvontatoimiston näkemyksen mukaan olisikin hyvää ja asiakkaiden edun mukaista palvelua, jos pankki pyrki – eritoten pitempiaikaiseen säästötarkoitukseen avattujen tilien osalta – ilmoittamaan tilinomistajille koronmaksun päättymisestä, vaikka pankki ei siihen olekaan velvoitettu. Ilmoittaminen voisi tapahtua esimerkiksi tiliotteella tai verkkopankissa.

Neuvontatoimiston tietojen mukaan pankeissa on kuitenkin hyvin suuria määriä käyttämättömänä olevia tilejä ja erityisesti sellaisia tilejä, joiden saldo lähentelee nollaa ja joista ei ole sovittu lähetettävään tiliotteita. Muun muassa näistä syistä koronmaksun päättymisestä ilmoittaminen asettaa omat haasteensa kulupuolella sekä myös omat käytännön ongelmansa tilikannan seuraamisesta ja asiakkaiden tavoittamisesta lähtien. Valtaosalle käyttämättömien tilien omistajista koronmaksun päättymisellä ei juuri ole edes merkitystä tilien ollessa pienikorkoisia käyttötilejä, joilla ei ole talletettuna merkittäviä summia.

Pankin selvityksen mukaan sen oma käytäntö on, että jokaisen vuoden alussa kootaan tiedot kaikista lain mukaisesti 10 vuotta käyttämättöminä olleista tileistä, joiden muuttaminen korottomaksi tehdään tämän jälkeen manuaalisesti. Tämän pankin käytännön ja osaksi tilien suuren määrän vuoksi pankki on maksanut A:n tilille ja maksaa järjestelmällisesti myös muille vastaavassa tilanteessa oleville tileille kahden kuukauden koron yli sen, mihin se lain mukaan on velvoitettu.

Asiassa jäi vielä epäselväksi, miksi pankki palautti koronmaksun A:n tilille juuri 22.4.2008. Pankki kuitenkin ilmoitti olevansa valmis maksamaan korvauksen, joka vastaa A:n tilille talletetuille varoille maksettavaa 2 %:n korkoa 68 päivältä, joiden lukumäärä kertyy A:n tiliä koskevasta aktivoitumisesta 15.2.2008 sen lopettamispäivään 23.4.2008 saakka. Neuvontatoimisto piti pankin tarjousta asianmukaisena.

Paluu tapausluetteloon

4 Muut

4.1 Kuolinpesän tallelokeron käyttö - vahingonkorvaus (6.2.2008)

Miehen kuoltua asiakas, joka oli miehen aviovaimo, ja heidän poikansa olivat käyneet miehen tallelokerolla. Tallelokeroon oli asiakkaan mukaan jätetty säilöön rahaa yhteensä 49.650,00 euroa, mutta tallelokeron sisältöä ei luetteloitu. Poika oli käynyt myöhemmin tallelokerolla yksin, jolloin vaimo epäili hänen vieneen rahat. Poika oli sittemmin kuollut. Asiakas vaati pankkia korvaamaan vahingon.

Kysymys tallelokeron luetteloinnin laiminlyönnistä aiheutuvan vahingon korvaamisesta.

Asiakkaan aviomiehellä oli pankin konttorissa tallelokeron, johon hän oli antanut käyttöoikeuden asiakkaalle ja ainoalle pojalleen. Asiakkaan mukaan hänen miehensä oli vienyt ennen kuolemaansa häntä varten tallelokeroon muista pankeista nostettua käteistä rahaa yhteensä 49.650,00 euroa. Mies kuoli joulukuussa 2005. Pankki oli saanut tiedon hänen kuolemastaan väestörekisterin kautta tammikuussa 2006, mutta tätä tietoa ei jostain syystä ollut viety pankin tallelokerotietoihin. Selvitysten mukaan asiakas ja poika tallelokeron käyttöoikeudenhaltijoina olivat käyneet tallelokerolla helmikuussa, jolloin tallelokeron sisältöä ei ollut luetteloitu. Poika oli käynyt yksin tallelokerolla vielä syyskuussa, jolloin asiakas epäili hänen vieneen lokerosta kaikki käteisvarat. Asiakkaan mukaan pankki ei ollut ottanut kantaa siihen, oliko poika käynyt tammikuussa tallelokerolla. Poika kuoli joulukuussa 2006. Asiakas vaati pankkia korvaamaan tallelokerosta viedyt käteisvarat korkoineen ja asian selvittelykuluineen.

Pankki katsoi, että se ei ole korvausvelvollinen. Pankki painotti vastauksessaan sitä, että asiakkaakaan ei epäile kenenkään pankin työntekijän vieneen varoja, vaan asiakas esitti, että käteisvarat tallelokerosta oli ilmeisesti vienyt poika käydessään syyskuussa yksin tallelokerolla. Mahdollisen vahingon oli pankin mukaan aiheuttanut poika, joka oli vienyt väitetyt varallisuuden oikeudettomasti pois tallelokerosta. Pankki katsoi, että se ei millään tavoin voi olla vastuussa vahingosta, jonka on aiheuttanut joku muu.

Edelleen pankki ilmoitti, etteivät asiakas ja poika olleet helmikuun käynnin yhteydessä antaneet mitään viitteitä siitä, että asiakkaan mies oli kuollut. Pankin mukaan tallelokeron olisi luetteloitu pankin toimintatavan mukaisesti, jos asiakas ja poika olisivat kertoneet tallelokeron vuokraajan kuolemasta. Siitä seikasta, etteivät käyttöoikeudenhaltijat olleet vierailleet tallelokerolla koskaan aiemmin, ei konttorissa ole voitu päätellä mitään kuolemasta, sillä vainaja oli antanut käyttöoikeudet molemmille tallelokerolla vierailleille asiakkaille. Pankki korosti edelleen, että vaikka sillä on mahdollisuus saada tietoja suoraan rekisteristä, asiakkaalla on velvollisuus ilmoittaa pankille tämänkaltaisista seikoista, joilla on suuri merkitys asiakkaan oikeusaseman kannalta.

Neuvontatoimisto totesi, että pankin asiakkaille tarkoitettussa julkaisussa ”Ohjeita kuolinpesän asioiden hoitajalle” todetaan, että ”pankki saa tiedon kuolemantapauksesta Väestörekisterikeskukselta. Myös omaisten kannattaa ilmoittaa asiasta pankkiin.”

Edelleen pankin tallelokeron yleisten ehtojen kohdassa ”Vuokraajan kuoleman jälkeen” todetaan seuraavasti: ”Käytässä lokerolla ensimmäisen kerran vuokraajan

kuoltua lokeron sisältö on kaikissa tapauksissa, siis silloinkin, kun kaikki kuolinpesän oikeudenomistajat ovat edustettuina, luetteloitava pöytäkirjaan. Luetteloinnin toimittaa kaksi pankkitoimihenkilöä osakkaan/osakkaiden läsnä ollessa.”

Näiden sopimusehtojen mukaan vainajan tallelokeron sisältö olisi pitänyt luetteloida helmikuussa, kun asiakas ja poika olivat käyneet tallelokeron vuokraajan kuoleman jälkeen lokerolla. Luettelointia ei kuitenkaan ollut suoritettu, koska pankki oli laiminlyönyt viedä väestörekisteristä saamaansa tietoa tallelokerotietoihin. Pankin mukaan tietoa kuolemasta ei ollut saatu myöskään asiakkaalta eikä pojalta. Asiakkaan mielestä tämä oli vain pankin väite. Neuvontatoimisto totesi, että tämä seikka asiassa jäi epäselväksi, mutta neuvontatoimiston mielestä asiakkaan edun mukaista olisi ollut kertoa helmikuussa 2006 miehensä kuolemasta pankille, jolloin lokeron sisältö, mukaan lukien siellä asiakkaan kertoman mukaan ollut käteinen raha, olisi luetteloitu pöytäkirjaan.

Neuvontatoimisto piti tärkeänä, että pankki toimii aina huolellisesti kuolinpesän tallelokerasioissa ja huolehtii, että pankin järjestelmät ovat sellaiset, että tieto asiakkaan kuolemasta viedään myös tallelokerotietoihin.

Neuvontatoimiston toimivaltuuksin ei ollut ratkaistavissa sitä, oliko vahinkoa syntynyt ja oliko pankin laiminlyönnillä viedä tieto kuolemasta tallelokerotietoihin syy-yhteyttä mahdolliseen vahinkoon eikä sitä olisiko asiakkaan haettava vahingonkorvausta ensisijaisesti pojan kuolinpesältä. Neuvontatoimisto ei voi myöskään hankkia näyttöä esimerkiksi kuulemalla todistajia. Oikeudellisesti sitovan ratkaisun asiassa voi antaa vain yleinen tuomioistuin.

Paluu tapausluetteloon

4.2 Vastuu taloussuunnitelmaan merkityistä yhtiölainan korkoehtoa koskevista tiedoista (1.4.2003)

Asiakkaat ostivat asunnon, ja kaupat tehtiin rakennuttajan laatiman taloussuunnitelman tietojen pohjalta. Kohtaan ”Viitekorko, marginaali, viitekoron arvo ja noteerauspäivä” yhtiölainan korkoehdoksi oli merkitty virheellisesti euribor 12 kk 3,65 + 1,4.

Kysymys annettujen tietojen oikeellisuudesta sekä pankin vastuusta RS-pankkina.

Asiakkaat ostivat asunnon, ja kaupat tehtiin rakennuttajan laatiman taloussuunnitelman tietojen pohjalta. Kohtaan ”Viitekorko, marginaali, viitekoron arvo ja noteerauspv” yhtiölainan korkoehdoksi oli merkitty euribor 12 kk 3,65+1,4.

Asiakas piti korkoehtoa selvänä: $3,65+1,4 = 5,05$ %. Pankin mukaan taloussuunnitelmassa oli käytetty virheellistä merkintätapaa, tarkoitus oli ollut merkitä euribor 365 12 kk eikä euribor 12 kk 3,65. Pankin mukaan taloussuunnitelmassa määriteltiin vakiintuneesti ainoastaan viitekorko sekä korkomarginaali, koska kokonaiskorkoa ei siinä vaiheessa tiedetty. Todellinen toteutunut yhtiölainan korko oli 5,789 %.

Asiakkaan mielestä virheellinen merkintätapa johti harhaan eikä tavallinen asiakas pystynyt näkemään, että kyse oli virheestä; korkoehdon oli oltava selkeästi luettavissa. Kun suunnitelma oli lisäksi pankin allekirjoituksellaan vahvistama, pankilla piti olla myös vastuunsa annetuista tiedoista. Asiakkaan mielestä pankin tulisi periä yhtiölainan loppusummana vain taloussuunnitelmasta ilmenevän korkoehdon ($3,65 + 1,4 \% = 5,05$ %) mukainen määrä, kun taas pankki katsoo asunnon ostajien vastaavan yhtiölainan toteutuneesta korosta (5,789 %). Korkearimielisyys oli siis 0,739 %, mikä tarkoitti alun perin 1.873,37 markan eroa. Korko oli edelleen maksamatta.

Neuvontatoimiston tiedustelun johdosta pankki ilmoitti pitäytyvänsä kannassaan: korkoa vaadittiin yhtiölainan toteutuneen koron mukaisena eli 5,789 %.

Neuvontatoimisto totesi, että RS-pankin tehtävänä voitiin katsoa olevan erityisesti niiden taloussuunnitelmaan sisältyvien tietojen tarkistaminen, jotka liittyivät pankin myöntämiin luottoihin. Yhtiölainan velkakirja oli allekirjoitettu 18.4.2000. Pankki oli allekirjoituksellaan 26.4.2000 vahvistanut mm. sen, että ”allekirjoittaneelle pankille on jätetty selvitys siitä, että rahoitukseen sisältyvät luotot on myönnetty tästä taloussuunnitelmasta ilmenevin ehdoin”.

Taloussuunnitelmassa käytetty muoto euribor 12 kk 3,65+1,4 ei ollut täyttöohjeiden mukainen. Pankki oli myöntänyt, että taloussuunnitelmassa oli korkoa koskeva merkintävirhe. Neuvontatoimiston mielestä käytetystä ilmaisusta syntyi kuva, että kohtaan olisi nimenomaan merkitty viitekoron arvo ja marginaali (3,65+1,4). Kun toisaalta noteerauspäivää ei ollut merkitty, ehdon sisältö jäi epäselväksi. Neuvontatoimiston mielestä käytettyä merkintätapaa ei voitu helposti havaita kirjoitusvirheeksi – eikä esimerkiksi lukea niin, että tarkoitus olisi ollut merkitä euribor 365 12 kk+1,4.

Neuvontatoimisto totesi näkemyksensä, ettei asiakkaan voitu edellyttää tuntevan pankin erilaisia tapoja korkoehdon merkitsemisessä. Asiakkaan käytettävissä ei ilmei-

sesti ollut ollut taloussuunnitelman täyttöohjeita, joten korkoehdon tulkinta oli perustunut pelkästään taloussuunnitelmassa käytettyyn sanamuotoon.

Lisäksi tarkempi tutustuminen taloussuunnitelman laskelmiin osoitti, että hankkeen arvioidut vuotuiset menot näyttäisivät lasketun nimenomaan kokonaiskoron $3,65+1,4=5,05$ %:n perusteella, vaikka pankin mukaan 12 kk euribor 365 oli ollut taloussuunnitelman allekirjoituksen aikaan 4,315 %. Tämänkin seikan voitiin katsoa tukevan sitä tulkintaa, että korkoehdon luvulla 3,65 olisi taloussuunnitelmassa tarkoitettu viitekoron arvoa.

Pankkialan Asiakasneuvontatoimiston suositus

- Pankin tehtävänä oli asuntokauppalainsäädännön mukaan RS-kohteen turva-asiakirjojen tarkistaminen. Näin ollen pankki oli osaltaan vastuussa siitä, että myös korkoehto merkittiin turva-asiakirjoihin kuuluvaan taloussuunnitelmaan yksiselitteisellä tavalla oikein. Tämä vastuu korostui, kun pankki oli itse luoton myöntäjänä.
- Neuvontatoimiston mielestä korkoehto oli sillä tavoin virheellisesti merkitty, että ehto oli tulkittavissa, kuten asiakas oli sen tulkinnut. Näissä olosuhteissa olisi kohtuullista, että pankki kantaisi virheellisestä merkintätavasta aiheutuneet seuraukset. Tällä tavoin toteutuisi RS-järjestelmän ja asuntokauppalain alkuperäinen tarkoitus, asunnon ostajan suoja.
- Neuvontatoimistolle toimitetun maksukehotuksen mukaan pankki oli vaatinut asunto-osakeyhtiöltä sen rakennusaikaisen hallinnon hyväksymien velan ehtojen mukaista sekä asiakkaiden osaltaan riitauttamaa loppukorkoa. Asunto-osakeyhtiön hallinto oli nyttemmin siirtynyt asunnon ostajille. Kun asuntoja oli vain kaksi, käytännössä puolet yhtiön osakkaista oli asettanut pankin vaatimuksen kyseenalaiseksi.
- Kaikkeen edellä olevaan viitaten Pankkialan Asiakasneuvontatoimisto suositti, että pankki harkitsisi vielä uudelleen asunto-osakeyhtiöön kohdistamaansa korkovaatimusta taikka vaihtoehtoisesti muuta tapaa, jolla loppukorko hyvitetäisiin ko. asunnon ostajille. Tämä koron määrä per 30.4.2001 on neuvontatoimistolle esitetyn selvityksen mukaan ollut 315,08 euroa (1.873,37 markkaa).

Pankki ilmoitti päättäneensä neuvontatoimiston suosituksen johdosta luopua vaatimasta nyt käsiteltävänä olevaa asunto-osakeyhtiön saatavaa. Pankki ilmoitti, ettei sillä ollut enää mitään vaatimuksia kyseisen saatavan suhteen. Kun pankki siis luopui korkovaatimuksestaan, asian käsittely neuvontatoimistossa voitiin päättää tähän.

Paluu tapausluetteloon

4.3 Pankkiasioden hoitaminen valtakirjalla (14.2.2006)

Pankki oli ilmoittanut asiakkaalle, että hänen äitinsä antama valtakirja ei enää kelpaa äidin sairauden vuoksi. Pankin mielestä tilinomistajalle tuli hakea edunvalvoja.

Kysymys valtakirjan raukeamisesta valtuuttajan sairauden vuoksi.

Asiakas oli hoitanut ainakin neljän vuoden ajan iäkkään äitinsä pankkiasioita valtakirjalla. Pankki oli ilmoittanut yhtäkkiä, että valtakirja ei enää kelpaa. Pankki oli ilmoittanut, että tilinomistaja ei enää sairautensa vuoksi voi hoitaa pankkiasioitaan. Pankin mielestä tilinomistajalle tuli hakea edunvalvoja. Suoraveloitusvaltakirjat saattoivat pankin mukaan jäädä vielä voimaan.

Neuvontatoimisto totesi, että tilinomistajan toimikelpoisuutta ei ollut rajoitettu, mutta tosiasiallisesti mikäli hän ei ollut oikeustoimikelpoinen, hän ei voinut pätevästi itse tehdä oikeustoimia eikä myöskään hänen aikanaan antamansa valtakirjan perusteella enää voitu tehdä oikeustoimia. Oikeustoimilain 22 §:n mukaan ”jos valtuuttajan toimikelpoisuutta rajoitetaan, valtuutetun tekemällä oikeustoimella ei ole muuta vaikutusta kuin sillä olisi ollut, jos valtuuttaja olisi tehnyt sen itse”.

Valtuutus on periaatteellisesti aina peruutettavissa. Yleisenä sääntönä on, että valtuutus peruutetaan sen syntytapaa vastaavassa muodossa. Oikeustoimilain 15 §:n mukaan valtuutus, joka perustuu asiakirjaan, joka on annettu valtuutetulle hänen hallussaan pidettäväksi ja kolmannelle henkilölle esitettäväksi, peruutetaan siten, että valtuuttaja ottaa takaisin tai hävityttää valtuuttamisasiakirjan. Tilinomistajan asiakkaalle antamaa valtakirjaa ei ollut peruutettu ja se näytti muodollisesti olevan voimassa, mutta toisaalta tilinomistaja ei voinut sairautensa vuoksi peruuttaa valtakirjaa.

Asiakasta neuvottiin ottamaan yhteys tilinomistajan kotikunnan maistraattiin hänen äitinsä edunvalvonnan selvittämiseksi.

Paluu tapausluetteloon

4.4 Valtuutuksen käyttö pankkiasioinnissa (4.4.2002)

Asiakas oli hoitanut iäkkään äitinsä raha-asioita kaksi vuotta samalla valtakirjalla. Pankki ei hyväksynyt valtakirjaa tilien lopettamiseen.

Kysymys pankin velvollisuudesta hyväksyä tilin lopetus valtakirjalla, jossa henkilö valtuutetaan hoitamaan kaikkia raha-asioita ja tekemään niitä koskevia päätöksiä ko. pankissa.

Asiakas oli muutaman vuoden hoitanut iäkkään, liikuntakyvyttömän ja lähes sokean äitinsä raha-asioita. Äiti pystyi puhumaan, muttei kirjoittamaan. Vuonna 2000 äiti oli antanut valtakirjan, jossa valtuutti tyttären hoitamaan kaikkia raha-asioita ko. pankissa ja tekemään niitä koskevia päätöksiä. Pankki ei hyväksynyt valtakirjaa määräaikaistilien lopettamiseen, vaan vaati yksilöityä valtakirjaa, jossa oli esimerkiksi mainittu tilinumerot ja lupa tilien lopettamiseen. Äidillä oli useita talletuksia, jotka tytär olisi halunnut lopettaa ja siirtää varat paremmin tuottaviin kohteisiin.

Tyttärellä oli käyttöoikeus ko. määräaikaistileihin. Hän kysyi, mitä käyttöoikeus tässä tarkoitti; tarvittiinko todella yksilöity valtakirja tilien lopettamiseen. Sellaisen saaminen ei onnistunut äidin terveydentilan takia. Pankista oli lisäksi sanottu, että valtakirja oli aika vanha, minkä johdosta asiakas tiedusteli, oliko valtakirjalla olemassa vanhenemisajaka.

Pankki kertoi neuvontatoimistolle käytännöistään. Valtuutuksen käyttäminen asiointissa oli sinänsä mahdollista ja sallittua, kunhan valtakirja oli tarkkaan yksilöity. Valtuutuksen käyttöä pankkiasioinnissa pidettiin poikkeuksellisena menettelynä.

Valtuuttajan antaman valtakirjan voimassaoloajasta ei ollut määräyksiä, mutta pankki kertoi pitävänsä pääsääntönä kolmen kuukauden keston. Jos pankille esitettiin vanha valtakirja, heräsi kysymys, mistä syystä asiakas ei itse voinut hoitaa asioitaan. Mikäli valtuutuksen käytön tarve oli pitkäaikainen tai pysyvä, olisi päämiehen puolesta toimiminen järjestettävä pankin mielestä toisella tavalla. Tällöin suositeltiin yleensä edunvalvojan määräämistä.

Käytännön ongelmia oli voinut tulla esim. silloin, kun yksi lapsista hoiti vanhempiensa asioita ja sisarusten kesken tuli siitä erimielisyyttä. Yksilöityä valtakirjaa vaadittiin sekä asiakkaan että pankin oikeusturvan vuoksi.

Pankki totesi edelleen, että tilannetta arvioitiin pankissa kokonaisuutena, esimerkiksi rahallisen intressin suuruus vaikutti siihen, kuinka tarkkaa sanamuotoa valtakirjassa vaadittiin. Jos määräaikaistilejä oltiin lakkauttamassa ja varoja sijoittamassa edelleen, oli pankin mukaan kyse niin merkittävästä asiasta, että se edellytti tarkkaan yksilöityä valtuutusta.

Neuvontatoimistolla ei ollut huomauttamista pankin esittämien näkökohtien suhteen. Jos asiakkaan äiti halusi lopettaa määräaikaistilit ja sijoittaa rahat edelleen, nykyisen valtakirjan sanamuotoa "...ja tekemään niitä koskevia päätöksiä" ei voitane pitää tarpeeksi yksilöitynä. Kaksi vuotta sitten annettu valtuutus asioiden hoitamiseen oli varmaankin riittänyt tavanomaisien pankkiasioden hoitamiseen. Tilien lopettaminen ja

sijoituspäätösten tekeminen edellyttäisivät kuitenkin neuvontatoimiston mielestä uutta valtuutusta, joten pankki voisi tässä edellyttää uutta yksilöityä valtakirjaa.

Todettiin, että tässä vaiheessa voisi olla hyvä arvioida, miten äidin asioita olisi parasta jatkossa hoitaa. Jos äiti ei pysty esim. pyörätuolin avulla tulemaan pankin konttoriin tai kirjoittamaan uutta valtakirjaa, ei varojen siirtäminen määräaikaistileiltä ilmeisesti onnistunut ilman edunvalvojan määräämistä. Edunvalvojan määräämisestä sai tietoja kotipaikkakunnan maistraatista.

Paluu tapausluetteloon