



VAKUUTUS- JA  
RAHOITUSNEUVONTA

## **Vastuu maksukortin oikeudettomasta käytöstä**

**- Ratkaisukäytäntöä pankin ja asiakkaan välisestä vastuunjaosta**

**19.11.2014**

**Tuomas Hidén ja Vesa Sainio**  
**FINEn Vakuutus- ja rahoitusneuvonta**

# Vastuu maksukortin oikeudettomasta käytöstä

## - Ratkaisukäytäntöä pankin ja asiakkaan välisestä vastuunjaosta

---

### 1 Sisällys

2	Saatesanat .....	2
3	Yleistä .....	2
4	Oikeudeton käyttö .....	3
5	Huolimattomuuden arviointi .....	4
5.1	Kortin säilyttäminen .....	4
5.2	Tunnusluvun käyttäminen .....	5
5.3	Tunnusluvun säilyttäminen.....	7
5.4	Kortin tallella olon seuraaminen .....	10
5.5	Katoamisilmoituksen tekeminen.....	12
5.5.1	Sulkuilmoituksen viivästyminen kortin katoamisen havaitsemisen jälkeen .....	13
5.5.2	Sulkuilmoituksen tekeminen väärälle taholle .....	14
5.6	Syy-yhteys .....	16
6	Törkeytyminen .....	17
7	Toiselle luovuttaminen.....	20
8	Huumaus .....	21
9	Kopiointi .....	23
10	Tapausluettelo.....	26

Vastuu maksukortin oikeudettomasta käytöstä © FINEn Vakuutus- ja rahoitusneuvonta.

Lisätietoja: FINEn Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, p. 09 6850 120, [www.fine.fi](http://www.fine.fi).

## 2 Saatesanat

Vuonna 2009 toimintansa aloittaneen FINEn Pankkilautakunnan tehtävänä on antaa ratkaisusuosituksia asiakkaan tai pankin lautakunnalle esittämistä, pankkisuhdetta koskevista erimielisyyksistä. Lautakunta on tuomioistuimen ulkopuolinen riidanratkaisuelin, jonka palvelut ovat asiakkaille maksuttomia. Pankkilautakunta kuuluu myös Euroopan komission perustamaan FIN-NET-verkostoon.

Pankkilautakunta on antanut viiden toimintavuotensa aikana yli 200 ratkaisusuositusta palveluntarjoajien ja asiakkaiden välillä riitaisiksi jääneisiin tapauksiin. Valtaosa näistä tapauksista on liittynyt maksukortin oikeudettomaan käyttöön, jota koskeva sääntely muuttui 1.5.2010. Viime vuosien aikana ovat myös yleistyneet kesken lautakuntakirjelmöinnin saavutetut osapuolten väliset sovinnot, joita on kertynyt useita kymmeniä.

Tähän teokseen on koottu viime vuosina yleisimmin käsitellyjä maksukorttitapauksia ja niihin annetuista ratkaisusuosituksista muodostettavissa olevia lautakunnan näkemyksiä. Lautakunnassa on tehty rajanvetoa lähinnä törkeän huolimattomuuden suhteen. Lisäksi joissakin tapauksissa on ollut tarvetta ottaa kantaa sellaisiin seikkoihin, joita ei lainsäädäntöä laadittaessa ole osattu ennakoita. Mukaan on otettu myös muutama mielenkiintoinen nettipankkitunnuksia koskeva tapaus, koska niitä koskevat samat säädökset ja vastaavat tulkintatilanteet olisivat voineet ilmetä myös maksukorttien yhteydessä. Tässä esitellyt ja muut julkaistut ratkaisusuositukset ovat luettavissa FINEn lautakuntien ratkaisutietokannasta osoitteessa [www.fine.fi](http://www.fine.fi).

## 3 Yleistä

Ratkaistaessa pankin ja asiakkaan välistä vastuuta kortilla tehdyistä toimituksista, arvioitavaksi tulee käytännössä aina asiakkaan menettelyn huolellisuus tai huolimattomuus, vaikka hän onkin ennen maksukortin oikeudettomaa käyttöä yleensä kiistatta joutunut rikoksen uhriksi. Tältä osin onkin hyvä huomioida, että pankin ja asiakkaan välinen vastuunjako ratkaistaan maksupalvelulain ja korttietojen perusteella ja että korttia oikeudetta käyttäneen rikokseen perustuva vastuu on erikseen tuomioistuimessa ratkaistava kysymys. Asiakkaiden on kuitenkin rikoksen uhreina joskus hieman vaikea hyväksyä sitä, että maksuvälineen oikeudettoman käytön saatetaan katsoa johtuneen heidän omasta huolimattomuudestaan maksuvälineen haltijana.

Termillä huolimattomuus voidaan tarkoittaa useampaa asiaa. Monissa yhteyksissä myös termillä tuottamus tarkoitetaan samaa asiaa kuin huolimattomuudella. Yleiskielessä huolimattomuudella tarkoitetaan sellaista menettelyä, joka poikkeaa jollakin tavalla yleisesti hyväksyttävänä ja tavanomaisena pidettävästä menettelystä. Rikosoikeudellisessa arvioinnissa huolimattomuudella voidaan tarkoittaa joko jonkun noudatettavissa olleen huolellisuusvelvoitteen laiminlyöntiä, kun taas esimerkiksi vahingonkorvausoikeudellisessa arvioinnissa huolimattomuuden arvioinnissa on myös merkitystä sillä, arvioidaanko asiaa sopimusoikeudellisesta vai delikti-näkökulmasta. Koska maksupalvelulain perusteluissa on huolellisuuden arvioinnin yhteydessä esitetty omia, hyvinkin yksityiskohtaisia esimerkkejä liittyen huolellisuuteen ja huolimattomuuteen, voitaneen perustellusti puhua erillisestä maksupalvelulain mukaisesta huolimattomuudesta. Kokonaan ei kuitenkaan voi poissulkea sopimusoikeudellista näkökulmaa, koska kortin käyttöön perustuu asiakkaan ja pankin väliseen sopimukseen, jossa täsmennetään asiakkaalle laissa asetettuja velvoitteita.

Kun ennen maksupalvelulakia eri osapuolten vastuuta maksukortin oikeudettomasta käytöstä oli arvioitu kaksipuolaisesti, niin lain voimaantulon yhteydessä arviointi muuttui kolmiportaiseksi. Kun aikaisemmin ratkaiseva kriteeri oli asiakkaan ”lievää huolimattomampi” menettely, niin uudistuksen myötä tämä kriteeri poistui ja tilalle tuli normaali ja ”törkeä huolimattomuus”. Samassa yhteydessä myös aikaisempi jaottelu asiakkaan täyden- ja nollavastuun välillä poistui ja näiden väliin tuli kolmas vaihtoehto eli asiakkaan 150 euron vastuu. Vaikka maksupalvelulain myötä jo lievä huolimattomuus johtaa maksuvälineen haltijan 150 euron vastuuseen, kokonaisuutena uusi

sääntely on johtanut lievennykseen maksuvälineen haltijan vastuun kannalta täyden vastuun seurattessa vasta tahallisesta tai törkeään huolimattomaksi katsottavasta menettelystä. Ensimmäisten käsiteltyjen tapausten yhteydessä näytti kuitenkin siltä, että aikaisemmin lievää huolimattomampana pidetty menettely olikin palveluntarjoajien päätöksissä muuttunut törkeään huolimattomaksi. Osittain ehkä tästä syystä ensimmäisten ratkaisujen muutosprosentit olivat epätavallisen korkeita, sittemmin tilanne on tasaantunut.

## 4 Oikeudeton käyttö

Oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan maksupalvelulaissa tilannetta, jossa asiakkaan pankki- tai luottokortti tai muu maksuväline on kadonnut tai anastettu ja sen löytänyt tai anastanut henkilö nostaa sillä käteistä tai käyttää sitä ostosten tekemiseen. Perustelujen mukaan maksuvälineen käyttö on oikeudetonta myös esimerkiksi sellaisessa tilanteessa, jossa käyttäjä on alun perin saanut maksuvälineen luvallisesti haltuunsa, mutta käyttää sitä sen jälkeen, kun maksupalvelun käyttäjä on kieltänyt häntä enää käyttämästä sitä tai kun hänen oikeutensa maksuvälineen käyttöön on muuten lakannut.

Lautakunta on ratkaisukäytännössään ottanut kantaa myös tilanteisiin, joissa asiakas on katsonut olleen kyse korttinsa oikeudettomasta käytöstä, vaikka tapahtuman kulku ei ole vastannut kumpaakaan edellä kuvattua tilannetta. Yhteistä näille tapauksille on ollut se, että asiakas on tullut syytä tai toisesta epähuomiossa hyväksyneeksi sellaisen veloituksen, joka ei ole vastannut sovittua. Koska lautakunnan tehtävä on käsitellä sille ratkaistavaksi tuodut tapaukset asiakkaan ja pankin välisessä suhteessa, saattaa niiden lopputulos vaikuttaa asiakkaan kannalta varsin ankaralta.

### **PKL 51/11: Asiakas oli itse hyväksynyt maksutapahtumat tunnusluvullaan**

Asiakkaalta oli kööpenhaminalaisessa ravintolassa laskutettu asiakkaan kertoman mukaan noin kymmenkertainen määrä oston todelliseen arvoon verrattuna. Asiakas oli kertomansa mukaan saanut maksutapahtumasta tekaistun kuitin. Pankki kiisti korvausvaatimuksen vedoten siihen, että kyseinen maksutapahtuma oli hyväksytty asiakkaan alkuperäisellä kortilla ja siihen liittyvällä PIN-koodilla.

Pankkilautakunta totesi asiassa esitetyn osittain ristiriitaista selvitystä tapahtumien kulusta ja asiakkaan menettelystä. Riidatonta kuitenkin oli, että asiakas oli itse kortillaan ja tunnusluvullaan suorittanut valituksen kohteena olevan maksutapahtuman ja tehnyt siihen liittyvät ostot ravintolasta illan aikana. Tapahtuma-aikaan voimassa olleiden korttiehtojen mukaan kortinhaltijan oli ennen tunnusluvun näppäilemistä tarkistettava maksun määrä. Pankkilautakunta katsoi, että summan jakaminen kahdelle eri luottokortille indikoi myös asiakkaan olleen tietoinen ostosten todellisista ja veloitetuiksi tulleista summista, koska yhden kortin luottoraja yksinään ei olisi riittänyt kattamaan tehtyjä ostoja. Lautakunta katsoi asiassa saadun kokonais selvityksen perusteella, että asiakkaan riitauttamat korttiostokset ovat hänen itsensä kortillaan tekemiä ja tunnusluvullaan hyväksymiä, jolloin kyse ei ole oikeudettomasta käytöstä, minkä vuoksi asiakas itse vastaa riitauttamistaan korttiosastoista pankin ja asiakkaan välisessä suhteessa.

### **PKL 13/11: Asiakas oli itse hyväksynyt maksutapahtumat tunnusluvullaan**

Asiakas oli Tallinnassa viettämässä iltaa paikallisessa ravintolassa. Hän teki viisi ostosta kortillaan ja kertoi ostaneensa pelkästään olutta. Hän ei saanut kuittia ostohetkellä eikä voinut tuolloin tarkistaa ostosten summia. Asiakkaan tietämättä häneltä oli oluiden sijasta veloitettu viisi kertaa samppanjaostoja yhteensä noin 3.700 euron arvosta. Sittemmin häntä on kuultu asianomistajana Virossa käynnissä olevassa rikostutkinnassa. Asiakkaan kertoman mukaan hänen tapauksensa liittyy isompaan huijaustapaukseen, jossa turisteilta on viety rahaa ylisuurilla veloituksilla. Asiakas katsoo tulleensa huijatuksi kyseisessä ravintolassa ja vaatii pankkia korvaamaan oikeudettomasti veloitettujen summien ja oikean baarilaskun erotuksen.

Pankkilautakunta totesi, että tilanteessa, jossa kortinhaltija kiistää hyväksyneensä maksutapahtumat ja ilmoittaa jonkun muun käyttäneen korttia oikeudettomasti, hänen voidaan edellyttää antavan selvityksen siitä, missä yhteydessä ja miten kortti ja sen tunnusluku ovat päätyneet sivullisen haltuun ja tietoon. Asiakkaan kortti on ollut koko ajan hänen itsensä hallussa eikä asiakas ole edes väittänyt, että kukaan toinen henkilö olisi käyttänyt hänen korttiaan oikeudettomasti. Tämän vuoksi Pankkilautakunta totesi, että tapauksessa ei ole perusteita arvioida maksupalvelulain 62 §:n mukaista pankin ja kortinhaltijan välistä vastuunjako kortin oikeudettomasta käytöstä.

## 5 Huolimattomuuden arviointi

Maksupalvelulain säätämisen johtaneen hallituksen esityksen (HE 169/2009 vp.) mukaan maksuvälineen huolimattomuuden arviointi on kokonaisharkintaa, jossa voidaan kiinnittää huomiota erityisesti vahinkoriskin suuruuteen ja varotoimenpiteiden toteuttamismahdollisuuteen. Tästä syystä lautakunta korostikin ensimmäisissä ratkaisuisaan kokonaisuutta juurikaan erittelemättä asiaa, mutta sittemmin lautakunnan ratkaisuisissa on siirrytty yksityiskohtaisempaan arviointiin, joskin edelleen viime kädessä kysymys on aina kokonaisarviointista.

Käytännössä Pankkilautakunta arvioi maksuvälineen oikeudetonta käyttöä koskevissa tapauksissa kortinhaltijalle maksupalvelulaissa 53 §:ssä ja korttiehdoissa asetettujen huolellisuusvelvollisuuksien noudattamista huolellisuusvelvollisuus kerrallaan ennen lopullisen kokonaisarvioinnin tekemistä. Tyypillisesti tapauksissa tulee arviotavaksi kortinhaltijan menettely kortin säilyttämisen ja käyttämisen, tunnusluvun säilyttämisen ja käyttämisen, kortin tallella olon seuraamisen sekä pankille tehtävän katoamisilmoituksen tekemisen suhteen. Seuraavassa esitetään Pankkilautakunnan tekemiä linjauksia maksuvälineen haltijalle asetettujen eri huolellisuusvelvollisuuksien suhteen.

### 5.1 Kortin säilyttäminen

Kortin huolelliseen säilyttämiseen kuuluu, että kortinhaltija toteuttaa kaikki kohtuullisiksi katsottavat toimet säilyttääkseen kortin turvallisesti, jotta se ei joutuisi sivullisen haltuun. Arvioitaessa sitä millaisia varotoimia kortinhaltijalta voidaan kohtuudella edellyttää, on maksupalvelulain esitöiden (HE 169/2009 vp) mukaan otettava huomioon, että tavanomaisia maksuvälineitä on yleensä tarkoitettu käytettäväksi päivittäisessä maksamisessa ja niitä on sen vuoksi voitava kuljettaa mukana. Toisaalta kortinhaltijan voidaan odottaa säilyttävän korttiaan vähintään yhtä huolellisesti kuin käteistä rahaa.

#### **PKL 17/12: Kortin säilyttäminen olkalaukussa**

Asiakas oli ollut ruuhkaisessa ravintolassa ja säilyttänyt korttiaan lompakossaan, jota hän oli pitänyt olkalaukussaan. Lompakko oli anastettu tekemällä laukkuun viilto. Pankkilautakunta katsoi asiakkaan menettelyn kortin säilyttämisen suhteen vastanneen tavanomaista ja huolellista menettelyä, jota päivittäisessä maksamisessa käytettäväksi tarkoitetun maksuvälineen haltijalta voidaan edellyttää. Lautakunta katsoi näin ollen, ettei asiakas ollut säilyttäessään korttia käsilaukussaan huolimattomuudestaan laiminlyönyt velvollisuuksiaan kortin säilyttämisen suhteen.

#### **PKL 9/12: Kortin säilyttäminen laukussa**

Asiakas oli säilyttänyt lompakkoaan ja korttiaan suljetussa vetoketjullisessa laukussa. Pankkilautakunta katsoi asiakkaan tavan säilyttää korttiaan vastaavan tavanomaista ja lähtökohtaisesti huolellista menettelyä, jota päivittäisessä maksamisessa käytettäväksi tarkoitetun maksuvälineen haltijalta voidaan edellyttää.

### **PKL 56/11: Kortin säilyttäminen povitaskussa**

Asiakkaan kertoman mukaan hän oli säilyttänyt korttiaan lompakossa, jota hän oli säilyttänyt takkinsa povitaskussa. Pankkilautakunta katsoi asiakkaan tavan säilyttää korttiaan vastaavan tavanomaista ja lähtökohtaisesti huolellista menettelyä, jota päivittäisessä maksamisessa käytettäväksi tarkoitetun maksuvälineen haltijalta voidaan edellyttää. Pankkilautakunta katsoi kuitenkin, että asiakkaan olisi tullut tuntemattomien henkilöiden seurassa kiinnittää erityistä huomiota korttinsa tallella olon seuraamiseen. Maksupalvelulain esitöiden mukaan kortinhaltijan voidaan odottaa säilyttävän korttiaan vähintään yhtä huolellisesti kuin käteistä rahaa ja Pankkilautakunnan näkemyksen mukaan tämä koski myös kortin tallella olon seuraamista.

### **PKL 65/12: Kortin ja tunnusluvun säilyttäminen kotona; ks. Tunnusluvun säilyttäminen.**

## **5.2 Tunnusluvun käyttäminen**

Pankkien yleiset korttiehdot lähtevät tyypillisesti siitä, että kortinhaltijan tulee tunnuslukua näppäillessään suojata näppäimistöä siten, ettei sivullisen ole mahdollista nähdä käytettävää tunnuslukua/näppäinyhdistelmää. Pankkilautakunta on ratkaisukäytännössään katsonut, että riippumatta siitä, miten korttiehdoissa on nimenomaisesti ohjeistettu menettelemään tunnusluvun kanssa, turvalliseen ja huolelliseen kortin ja tunnusluvun käyttämiseen ja huolelliselta kortinhaltijalta edellytettäviin kohtuullisiin toimenpiteisiin kuuluu se, että kortinhaltija pyrkii toimimaan korttitapahtumaa tunnusluvulla hyväksyessään niin, ettei ulkopuolinen voi nähdä tunnuslukua. Toisaalta vaikka korttiehdoissa on nimenomaisesti mainittu velvollisuudesta suojata tunnuslukua sitä käytettäessä siten, ettei sivullinen ole mahdollista saada sitä tietoonsa, ei se, että tunnusluku tällä tavoin on joutunut sivullisen tietoon ole vielä näyttö siitä, että kortinhaltija olisi toiminut huolimattomasti. Siihen, mitä yksittäisen maksutapahtuman kohdalla voidaan kortinhaltijan huolellisuudelta edellyttää, vaikuttaa maksutapahtumaa ympäröivät olosuhteet. Huolellisen kortinhaltijan voidaan edellyttää kiinnittävän erityistä huomiota tunnusluvun suojaamiseen esimerkiksi tilanteissa, joissa näköetäisyydellä maksupäätteestä on paljon muita ihmisiä. Pankkilautakunnan ratkaisukäytännön mukaan voi myös olla olosuhteita ja tilanteita, joissa huolellisesti menettelevän kortinhaltijan voidaan edellyttää kieltäytyvän kortilla maksamisesta, mikäli hän ei voi varmistua turvallisesta tunnusluvun käytöstä.

### **PKL 29/12: Baaritiski**

Tapauksessa asiakkaan kortin tunnusluku urkittiin asiakkaan oman asioinnin yhteydessä baaritiskillä klo 00:05, asiakkaan lompakko anastettiin ja kortilla tehtiin oikeudettomia nostoja yhteensä 300 euron edestä ennen kuin asiakas teki katoamisilmoituksen kortistaan klo 01:00. Pankki oli korvannut asiakkaalle kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingon 150 euroa ylittävältä osalta.

Asiakkaan kertoman mukaan ravintola oli tungokseen asti täynnä ihmisiä. Maksaessaan ostostaan irrallisella maksupäätteellä hän oli peittänyt tunnuslukunsa ja mielestään hän oli käyttänyt tunnuslukuaan niin huolellisesti kuin se suinkin on ollut mahdollista kyseiset olosuhteet huomioon ottaen. Asiakas viittasi myös siihen, että hän oli kyseisenä iltana ravintolan kolmas lompakkovarkauden uhri ja myös poliisi on todennut alueella olevan paljon vastaavia tapauksia, minkä perusteella asiakas epäili kyseessä olleen hyvin ammattimaisesta rikollisuudesta.

Pankkilautakunta totesi, että lautakunta on korttien oikeudettomia käyttöjä koskevassa ratkaisukäytännössään kortinhaltijoiden huolellisuutta arvioidessaan ottanut huomioon yhtenä kokonaisarviointiin vaikuttavana seikkana rikollisten ammattimaisuuteen viittaavat tekijät. Edelleen lautakunta on ratkaisukäytännössään katsonut yleisellä tasolla, että kortinhaltijan valikoituessa tietämättään järjestelmällisesti toimivien rikollisten uhriksi, ei kortinhaltija välttämättä voi ehkäistä kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuvaa vahinkoa korttiehtojen edellyttämää huolellisuutta noudattamalla.

Pankkilautakunta katsoi kuitenkin ilmeiseksi, että tässä tapauksessa esiin tulleella tavalla toimivien rikollisten lopullisiksi uhreiksi, joilta kortti anastetaan, valikoituvat baarin asiakkaat, joil-

ta on saatu tunnusluku urkittua ja jotka todennäköisemmin ovat laiminlyöneet tunnuslukunsa asianmukaisen suojaamisen baaritiskillä asioidessaan. Pankkilautakunta katsoi, että tässä tapauksessa asiakkaan olisi huolellisesti toimiessaan tullut tunnuslukua ruuhkaisen ravintolan baaritiskillä klo 00:05 näppäillessään kiinnittää erityistä huomiota tunnuslukunsa suojaamiseen siten, ettei se olisi päätynyt ulkopuolisen tietoon. Asiassa saadun kokonaisselvityksen perusteella Pankkilautakunta katsoi asiakkaan kortin tunnusluvun joutumisen ulkopuolisen tietoon johtuneen siitä, että asiakas on huolimattomuudestaan laiminlyönyt maksupalvelulain 53 §:n 1 momentin ja korttiehtojen mukaisia velvollisuuksiaan tunnusluvun suojaamisen suhteen. Koska edellä todettu johti asiakkaan 150 euroon rajattuun vastuuseen kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta, ei Pankkilautakunta katsonut tarpeelliseksi arvioida asiakkaan menettelyä korttiehdoissa kortinhaltijalle asetettujen muiden huolellisuusvelvoitteiden suhteen.

#### **PKL 31/10: Kaupan kassa**

Asiakkaan kortin tunnusluku oli urkittu hänen asioidessaan ruokakaupan kassalla. Tämän jälkeen asiakkaan huomio oli parkkipaikalla kiinnitetty toisaalle kysymällä ohjeita kartan kanssa samaan aikaan, kun asiakkaan kortti anastettiin hänen autossaan olleesta ostoskassista.

Pankkilautakunta katsoi, että riippumatta siitä, miten korttiehdoissa on nimenomaisesti ohjeistettu kortinhaltijaa menettelemään tunnusluvun kanssa, turvalliseen ja huolelliseen kortin ja tunnusluvun käyttämiseen ja huolelliselta kortinhaltijalta edellytettäviin kohtuullisiin toimenpiteisiin kuuluu se, että kortinhaltija pyrkii toimimaan korttitapahtumaa tunnusluvulla hyväksyessään niin, ettei ulkopuolinen voi nähdä tunnuslukua. Toisaalta vaikka korttiehdoissa oli nimenomaisesti mainittu velvollisuudesta suojata tunnuslukua sitä käytettäessä siten, ettei sivullinen ole mahdollista saada sitä tietoonsa, ei se, että tunnusluku tällä tavoin joutuu sivullisen tietoon ole vielä näyttö siitä, että kortinhaltija olisi toiminut huolimattomasti. Siihen, mitä yksittäisen maksutapahtuman kohdalla voidaan kortinhaltijan huolellisuudelta edellyttää, vaikuttaa maksutapahtumaa ympäröivät olosuhteet. Huolellisen kortinhaltijan voidaan edellyttää kiinnittävän erityistä huomiota tunnusluvun suojaamiseen esimerkiksi tilanteissa, joissa näköetäisyydellä maksupäätteestä on paljon muita ihmisiä.

Pankkilautakunta katsoi hyvin kohtuulliseksi huolelliselle kortinhaltijalle asetetuksi vaatimukseksi korttiehtojen nimenomaisen edellytyksen siitä, että kortinhaltija tunnuslukua näppäillessään suojaa näppäimistöä esim. kädellään. Mikäli asiakas olisi tässä tapauksessa korttiehtojen edellyttämällä tavalla suojannut tunnusluvun näppäilyään esimerkiksi kukkarolla ja sitä pidelleellä kädellään, ei tunnusluku välttämättä olisi päätynyt ulkopuolisen tietoon eikä tällöin asiakkaan korttiakaan todennäköisesti olisi yritetty anastaa.

Asiassa saadun selvityksen perusteella Pankkilautakunta katsoi asiakkaan huolimattomuudestaan laiminlyöneen korttiehtojen mukaisia velvollisuuksiaan tunnusluvun käyttämisen suhteen ja suositti että pankki ottaa vastatakseen asiassa aiheutuneen vahingon siltä osin kuin se ylittää 150 euroa.

#### **PKL 57/12: Junalippuautomaatti**

Asiakkaan kortin tunnusluku oli urkittu asiakkaan ostaessa juna-aseman lippuautomaatilta matkalippua, minkä jälkeen hänen lompakkonsa anastettiin hänen noustessa junaan. Kortilla tehtiin oikeudettomia automaattinostoja ennen kuin asiakas oli junassa tarkastanut lompakkonsa, havainnut korttinsa puuttuvan ja tehnyt sulkulmoituksen kortistaan.

Pankkilautakunta totesi tunnusluvun urkkimisen tapahtuneen Helsingin rautatieasemalla, jossa liikkuu ihmisiä ja jossa yleisesti tiedossa olevin tavoin voidaan katsoa olevan kohonnut tasakuvarausriski. Asiakas oli pitänyt lippuautomaattia rakenteeltaan sellaisena, että tunnusluvun näppäilyyn asianmukainen suojaaminen on vaikeaa. Maksutapahtuman olosuhteisiin on siten liittynyt useampia sellaisia tekijöitä, jotka asiakas itsekkin oli voinut huomata ja joiden vuoksi hänen on tullut suojata tunnuslukunsa näppäileminen poikkeuksellisen huolellisesti. Tunnusluvun urkkinut henkilö oli seurannut asiakasta junaan ja järjestänyt harhautuksen anastaakseen kortin. Hän on siten ottanut riskin kiinnijäämisestä ja nähnyt jonkin verran vaivaa kortin saadakseen, mistä päätellen hän on ollut vakuuttunut urkkimalla saamansa tunnusluvun oi-

keellisuudesta. Näiden seikkojen perusteella lautakunta pitää todennäköisenä, ettei asiakas ollut suojannut tunnuslukunsa näppäilemistä korttiehtojen ja maksutapahtuman olosuhteiden edellyttämällä tavalla. Lautakunta katsoi asiakkaan käyttäneen yhdistelmäkorttinsa tunnuslukua huolimattomasti ja suositti että pankki ottaa vastatakseen asiassa aiheutuneen vahingon siltä osin kuin se ylittää 150 euroa.

#### **PKL 62/12: Bensa-automaatti; ravintoillan jälkeinen kyyti tuntemattomilta**

Asiakas oli ravintolaillan jälkeen mennyt hänelle entuudestaan tuntemattomien miesten kyytiin ja maksanut kortillaan auton tankkauksen bensa-automaatilla. Asiakkaan anastetulla kortilla oli tehty klo 02:59-03:05 yhteensä 3.800 euron automaattinostot.

Tapauksessa saadun selvityksen ja Pankkilautakunnan korttien väärinkäyttötapauksia koskevan kokemuksensa perusteella Pankkilautakunta ei pitänyt todennäköisenä, että tapauksessa korttia oikeudetta käyttäneet olisivat tunnusluvun ja kortin tietoonsa/haltuunsa saadakseen käyttäneet asiakkaan käsityksen mukaisesti teknisiä apuvälineitä. Vastaavanlaisia yöllisiä bensaostoksia on tehty useissa lautakunnan käsittelemissä kortin oikeudetonta käyttöä koskevilla tapauksissa. Näissä tapauksissa kortinhaltija on mennyt yöllä ravintolaillan jälkeen tuntemattomien henkilöiden kyytiin ja maksanut kyydistä korvauksen kortillaan tekemällä, yleensä 10 euron bensaostoksella. Tapauksissa kortin tunnusluku on urkittu bensaostoksen yhteydessä ja kortti on anastettu tämän jälkeen kortinhaltijalta.

Lautakunta katsoi saadun selvityksen perusteella todennäköiseksi, että tapauksessa sivullinen on onnistunut urkkimaan asiakkaan kortin tunnusluvun asiakkaan asioidessa bensa-automaatilla. Edelleen lautakunta katsoi todennäköiseksi, että kortti on onnistuttu nappaamaan automaatista asiakkaan huomaamatta kiinnittämällä asiakkaan huomio tilapäisesti toisaalle.

Ottaen huomioon tapahtumaolosuhteet ja erityisesti sen, että asiakas oli mennyt yöllä ravintolaillan jälkeen hänelle entuudestaan tuntemattomien henkilöiden auton kyytiin, Pankkilautakunta katsoi, että asiakkaan olisi huolellisesti toimiessaan tullut bensa-automaatilla tunnuslukua näppäillessään kiinnittää erityistä huomiota tunnuslukunsa suojaamiseen siten, ettei se olisi päätynyt ulkopuolisen tietoon. Lautakunta katsoi, että asiakkaan olisi tullut toimia korostetun varovaisesti myös sen johdosta, että häneltä neuvota kysyneet kyydinantajat eivät olleet edes noudattaneet hänen antamia ohjeita. Mikäli asiakas ei näissä olosuhteissa voinut varmistua turvallisuudesta tunnusluvun käytöstä, olisi hänen tullut kieltäytyä bensaostoksen maksamisesta.

### **5.3 Tunnusluvun säilyttäminen**

Maksupalvelulain säätämiseen johtaneen hallituksen esityksen (HE 169/2009 vp) mukaan maksuvälineen haltijalta edellytettäviin kohtuullisiin varotoimiin voidaan katsoa kuuluvan esimerkiksi sen, että hän säilyttää maksukorttia ja siihen liittyvää tunnuslukua erillään niin, ettei sivullinen voi yhdistää niitä toisiinsa. Maksuvälineen haltijalta ei voida kuitenkaan vaatia kohtuuttoman pitkälle meneviä turvajärjestelyjä. Esimerkiksi se, että maksuvälineen haltija säilyttää sekä maksukorttia että tunnuslukua kotonaan, ei vielä merkitse sitä, että hän olisi laiminlyönyt huolellisuusveloitteensa. Huolellisena menettelynä voidaan hallituksen esityksen mukaan yleensä pitää esimerkiksi sitä, että maksuvälinettä säilytetään lompakossa tai käsilaukussa ja tunnuslukua kotona lipaston laatikossa. Sen sijaan kortin ja tunnusluvun säilyttäminen samassa lompakossa on nimenomaisesti mainittu esimerkkinä menettelystä, joka voi olla törkeän huolimaton.

#### **PKL 9/13: Tunnusluku lompakossa**

Asiakkaan lompakko anastettiin 2.11.2012 Las Palmasissa ja hänen kortillaan tehtiin klo 11:24 alkaen oikeudettomia automaattinostoja yhteensä 2.000 euron arvosta ennen kortin sulkemisesta klo 11:58. Asiakas oli itse käyttänyt korttiaan ja sen tunnuslukua viimeisen keran Suomessa 22.10.2012. Asiakkaan mukaan tunnusluku on ollut ainoastaan hänen muistissaan ja hän epäilee kortin tietoturvan murtuneen.



Pankkilautakunta totesi, että lautakunnan tietojen mukaan missään päin maailmaa ei ole todettu kortin väärinkäyttötapausta, jossa rikolliset olisivat onnistuneet saamaan kortin tunnusluvun tietoonsa kortin sirusta tai magneettinauhasta taikka onnistuneet ohittamaan maksupäätteen tai nostoautomaatin edellyttämän oikean tunnusluvun näppäilyyn. Pankkilautakunta piti tapauksessa saadun selvityksen ja korttien väärinkäyttötapausta koskevan tutkimuksensa perusteella lisäksi poissuljettuna, että kortin tunnusluku olisi päätyneen korttia oikeudetta käyttäneen tietoon asiakkaan oman automaattiasioinnin yhteydessä Suomessa lähes kaksi viikkoa ennen kortin anastamista Las Palmasissa.

Saadun kokonaisselvityksen perusteella Pankkilautakunta katsoi todennäköiseksi, että kortin tunnusluku on ollut asiakkaan kukkarossa tunnistettavassa muodossa ja kukkaron anastaneen henkilön yhdistettävissä korttiin. Näin ollen Pankkilautakunta katsoo asiakkaan kortin tunnusluvun joutumisen ulkopuolisen tietoon johtuneen siitä, että asiakas on huolimattomuudestaan laiminlyönyt maksupalvelulain 53 §:n 1 momentin ja korttiehtojen mukaisia velvollisuuksiaan. Maksupalvelulain säätämiseen johtaneessa hallituksen esityksessä (HE 169/2009 vp.) kortin ja tunnusluvun säilyttäminen samassa lompakossa on nimenomaisesti mainittu esimerkkinä menettelystä, joka voi olla törkeän huolimaton. Olosuhteet huomioon ottaen Pankkilautakunta katsoi asiakkaan menettelyn tapauksessa osoittavan maksupalvelulaissa tarkoitettua törkeää huolimattomuutta. Koska viimeksi todettu johtaa asiakkaan täysimääräiseen vastuuseen kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta, ei Pankkilautakunta katsonut tarpeelliseksi arvioida asiakkaan menettelyä korttiehdoissa kortinhaltijalle asetettujen muiden huolellisuusvelvollisuuksien suhteen.

### **PKL 10/13: Kortti ja tunnusluku eri taskuissa**

Tapauksessa asiakas oli ollut Tallinnassa päiväristeilyllä. Asiakas oli kertomansa mukaan erityisesti varautunut varkaiden varalle, koska Tallinnan varkaista on varoitettu. Asiakkaalla oli mukana hihnalla edessä roikkuva koko ajan mukana kulkeva käsilaukku, johon hän otti matkalompakon. Asiakas ei ottanut mukaan puhelinta, jossa hänellä on pankkitunnukset, mutta pienellä lapulla tunnuksot olivat erillään kevyen kesäpuseron taskussa. Paluumatkalla lompakko oli vielä tallella asiakkaan maksaessa toisella kortillaan ruokailun noin klo 16:30. Laiva oli Helsingissä klo 19 ja asiakas jatkoi kotiinsa kahdella raitiovaunulla. Seuraavana päivänä maanantaina asiakas oli kotitöissä eikä käynyt missään. Illalla klo 22 jälkeen hän kävi verkkopankissa, jolloin hän huomasi kortilla tehdyt vieraat nostot. Silloin hän tarkisti tilanteen ja huomasi, että rahapussi oli varastettu käsilaukusta kaiken muun ollessa tallella. Asiakas sulki kortit.

Tapauksessa saadun selvityksen perusteella ja ottaen erityisesti huomioon, että asiakas ei ollut matkansa aikana käyttänyt kyseistä korttiaan, Pankkilautakunta katsoi, että korttia oikeudetta käyttäneen on täytynyt saada kortin tunnusluku tietoonsa muistilapusta, jolle asiakas oli kirjoittanut korttiansa tunnusluvut. Koska asiakas oli säilyttänyt korttiaan käsilaukussaan olevassa lompakossa ja tunnuslukujen muistilappuaan kesäpuseronsa taskussa, lautakunta katsoi edelleen, että ymmärtääkseen anastaa lompakon lisäksi myös ko. muistilapun on korttia oikeudetta käyttäneen täytynyt ennen lompakon anastusta nähdä asiakkaan käyttävän muistilappuaan tunnusluvun varmistamistarkoituksessa. Pankkilautakunta piti myös mahdollisena, että asiakas on valikoitunut tapahtuneen rikoksen uhriksi juuri sen vuoksi, että hänen on nähty käyttävän oman ostoksensa yhteydessä ko. muistilappua. Koska asiakkaan molemmilla maksukorteilla on tehty onnistuneita automaattinostoja pian anastuksen jälkeen, katsoi lautakunta lisäksi, että asiakas oli kirjannut korttiansa tunnusluvut muistilapulleen helposti tunnistettavaan muotoon.

Pankkilautakunta katsoi asiakkaan huolimattomuudesta laiminlyöneen korttiehtojen mukaisista velvollisuuksista olla kirjaamatta kortin tunnuslukua ylös helposti tunnistettavaan muotoon. Edelleen lautakunta katsoi, että asiakas on toiminut huolimattomasti, kun hän on käyttänyt muistilappuaan siten, että sivullinen on voinut ymmärtää mistä asiassa on ollut kyse, ja asiakas on tällä menettelyllään osittain vesittänyt sen hyvän tarkoituksen, mikä hänellä on ollut säilyttäessään korttejaan ja tunnuslukujen muistilappuaan erillään toisistaan.

Kokonaisuutena ja erityisesti asiakkaan menettelyn kortin tunnusluvun suhteen huomioiden Pankkilautakunta katsoi asiakkaan menettelyn osoittavan vakavaa varomattomuutta. Asiassa saadun kokonais selvityksen perusteella lautakunta kuitenkin katsoi asiakkaan tiedostaneen taskuvarkausriskin ja pyrkineen menettelyllään pienentämään tätä riskiä mm. jättämällä puhelimensa kotiin ja maksukorttinsa osalta säilyttämällä muistilappuaan erillään korteistaan. Näin ollen lautakunta katsoi, ettei asiakkaan menettelyn kokonaisuutena voida katsoa osoittavan sellaista erittäin vakavaa varomattomuutta, joka osoittaisi asiakkaan suhtautuvan selvästi piittaamattomasti kortin hallintaan ja käyttöön liittyviin turvallisuusriskeihin. Näin ollen Pankkilautakunta katsoi, ettei asiakkaan menettely osoita maksupalvelulaissa tarkoitettua törkeää huolimattomuutta ja suositti, että pankki ottaa vastatakseen kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneen vahingon siltä osin kuin se ylittää 150 euroa.

Edellä on käsitelty tilanteita, joissa kortti ja sen tunnusluku ovat olleet asiakkaan mukana. Lautakunta on myös käsitellyt tapauksia, joissa asiakas on jättänyt kortin ja sen tunnusluvun lukittuun kotiinsa, jonne ulkopuolinen on murtautunut ja onnistunut ne sieltä anastamaan. Toisessa tyypillisessä tilanteessa joku ulkopuolinen henkilö on asiakkaan suostumuksella päässyt tämän asuntoon ja jollakin verukkeella onnistunut saamaan haltuunsa maksukortin ja tunnusluvun. Vaikka kortin ja tunnusluvun erillään säilyttämisen vaatimus on voimassa myös kotona, tuo se kuitenkin asian kokonaisarviointiin oman vaikutuksensa.

### **PKL 23/13: Kotoa nukkuessa viety kortti ja tunnusluku; ks. myös Törkeytyminen**

Tapauksessa ulkopuolinen oli asiakkaan nukkuessa tunkeutunut asiakkaan kotiin ja anastanut kirjoituspöydän laatikosta asiakkaan lompakon, jossa asiakkaan kortti oli. Pankkilautakunta piti asiassa saadun selvityksen ja korttien väärinkäyttötapauksia koskevan kokemuksensa perusteella hyvin epätodennäköisenä, että kortin tunnusluku olisi asiakkaan käsityksen mukaisesti päätynyt ulkopuolisen tietoon asiakkaan oman automaattiasioinnin yhteydessä yli kolme kuukautta ennen kortin anastusta. Saadun kokonais selvityksen perusteella lautakunta katsoi, että kortin tunnusluvun on täytynyt päätyä ulkopuoliseen tietoon kortin anastuksen yhteydessä.

Asiakkaan mukaan tunnusluku oli ollut kätkeytyneenä lompakkoon siten, ettei ulkopuolinen ole voinut sitä löytää/selvittää. Asiakas ei esittänyt tarkempaa selvitystä siitä, oliko lompakossa ollut tunnusluku pankin toimittamassa alkuperäisessä tunnuslukutulosteessa ja jos ei ollut, mihin muotoon asiakas oli sen itse kirjannut. Lompakon anastanut oli kuitenkin käyttänyt korttia onnistuneesti oikeudettomiin automaattinostoihin pian kortin anastuksen jälkeen ja näin ollen Pankkilautakunta katsoi, että kortin tunnusluvun on täytynyt olla asiakkaan lompakossa tunnistettavassa muodossa ja lompakon anastaneen henkilön yhdistettävissä korttiin. Näin ollen lautakunta katsoi, että asiakas on huolimattomuudestaan laiminlyönyt korttiehtojen mukaista nimenomaista velvollisuuttaan säilyttää tunnuslukuaan erillään kortista myös kotona ja velvollisuuttaan olla kirjaamatta tunnuslukua helposti tunnistettavaan muotoon.

Pankkilautakunta katsoi tapauksessa esitetyn selvityksen perusteella jääneen epäselväksi, millä tavoin asiakkaan kotiin tunkeutunut on päässyt taloon sisään. Ottaen kuitenkin huomioon, että tapauksessa asiakas oli ollut tapahtumien aikana kotonaan, lautakunta katsoi, että vaikka tapauksessa asiakkaan koti olisi jäänyt yöksi lukitsematta, ei tämä edellä todetusta asiakkaan huolimattomuudesta huolimatta kuitenkaan osoittanut kokonaisuutena sellaista maksupalvelulaissa tarkoitettua erittäin vakavaa varomattomuutta, joka osoittaisi asiakkaan suhtautuvan selvästi piittaamattomasti kortin hallintaan ja käyttöön liittyviin turvallisuusriskeihin. Näin ollen lautakunta katsoi, ettei asiakkaan menettely kortin ja tunnusluvun säilyttämisen osalta osoita törkeää huolimattomuutta ja suositti, että pankki ottaa vastatakseen kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneen vahingon siltä osin kuin se ylittää 150 euroa.

### **PKL 65/12: Alivuokralaisen viemä kortti ja tunnusluku**

Tapauksessa asiakkaan asuntoon on tullut C, joka on asunut asunnossa muutamia päiviä ja anastanut asiakkaan pankkikortin sekä tunnusluvut, joilla nostanut ja siirtänyt rahaa 15.9.2012-20.9.2012 välisenä aikana aiheuttaen yhteensä 5.870,56 euron vahingon.

Asiakkaan kertoman mukaan hän säilytti korttiaan lompakossa makuuhuoneensa yöpöydän laatikossa ja kortin tunnuslukua yöpöydän toisessa laatikossa olevaan osoitekirjaan kirjoitettuna ilman merkintää siitä, että kyseessä on kortin tunnusluku.

Pankkilautakunta totesi, ettei kortin säilyttäminen lukitussa kodissa lähtökohtaisesti osoita kortinhaltijan huolimattomuutta. Edelleen Pankkilautakunta katsoi, että kortinhaltija voi säilyttää myös kortin tunnuslukua kotonaan edellyttäen, että tunnuslukua säilytetään korttiehtojen mukaisesti erillään kortista ja muodossa, joka ei ole helposti tunnistettavissa.

Pankkilautakunta totesi ympäröivien olosuhteiden olevan kuitenkin olennaisessa osassa arvioitaessa, mitä kortin ja tunnusluvun huolellinen säilyttäminen kortinhaltijalta edellyttää. Pankkilautakunnan näkemyksen mukaan entuudestaan tuntemattoman ihmisen päästäminen omaan kotiin asumaan voi yleisen elämäkokemuksen perusteella katsoa aiheuttavan jonkinasteisen riskin mm. kodissa säilytetyn omaisuuden suhteen ja osoittavan näin ollen kotiinsa päästäjältä jonkinasteisen tietoisien riskien ottamista. Lautakunta katsoi tämän koskevan yhtä lailla tilannetta, jossa näin toimivalla on tarkoitus perustaa alivuokralaissuhde.

Pankkilautakunnan mukaan asiakkaan päästäessä hänelle entuudestaan tuntemattoman ihmisen kotiinsa asumaan olisi hänen tullut huolellisesti toimiessaan huomioida tästä omaisuudelleen aiheutuva riski ja kiinnittää erityistä huomiota korttinsa ja sen tunnusluvun turvalliseen säilyttämiseen. Näin etenkin, kun asumisjärjestely oli tapahtunut asiassa saadun selvityksen perusteella yksinomaan asiakkaan ja asuntoon muuttaneen henkilön välisten keskustelujen jälkeen, joihin myös asiakkaan tiedot kyseisestä henkilöstä olivat näin ollen perustuneet.

Edelleen lautakunta katsoi, että asiakas olisi voinut kohtuullisiksi katsottavien toimien mukaisia velvollisuuksia noudattamalla todennäköisesti välttyä korttinsa oikeudettomasta käytöstä aiheutuneelta vahingolta kokonaisuudessaan. Kun asiakas oli tapauksessa kokenut tarpeelliseksi säilyttää korttinsa tunnuslukua ylös kirjattuna, olisi hän esimerkiksi kirjaamalla tunnuslukunsa korttiehtojen mukaisesti muotoon, joka ei olisi ollut helposti ulkopuolisen tunnistettavissa, ja säilyttämällä tunnuslukua selkeämmin kortistaan erillään, voinut kohtuullisin toimin vähentää olennaisesti riskiä korttinsa oikeudettomasta käytöstä.

Pankkilautakunta katsoi asiakkaan huolimattomuudesta laiminlyöneen maksupalvelulain 53 §:n ja korttiehtojen mukaisia velvollisuuksiaan kortin ja tunnusluvun säilyttämisen suhteen. Edelleen lautakunta katsoi tätä asiakkaan varomattomuutta kortinhaltijana kokonaisuutena korostavan sen, että ennen kuin asiakkaan tytär oli sulkenut asiakkaan kortin, on C ehtinyt käyttää korttia kuuden vuorokauden aikana ilman, että asiakas on itse huomannut korttinsa kadonneen tai sitä käytetyn oikeudetta.

Jotta kortinhaltijan huolimattomuutta voitaisiin pitää törkeänä, hänen toiminnan on maksupalvelulain esitöiden mukaan selvästi ja olennaisesti poikettava siitä, mitä huolelliselta menettelyltä vaaditaan. Asiassa saadun kokonais selvityksen perusteella ja olosuhteet huomioon ottaen lautakunta katsoi asiakkaan menettelyn osoittaneen sellaista erittäin vakavaa varomattomuutta, jota maksupalvelulain mukaisella törkeällä huolimattomuudella tarkoitetaan.

## 5.4 Kortin tallella olon seuraaminen

Maksupalvelulain esitöiden (HE 169/2009 vp.) mukaan kortinhaltijalta ei voida vaatia kohtuuttoman pitkälle meneviä turvajärjestelyjä, mutta kohtuullisiin varotoimiin voidaan katsoa kuuluvan se, että kortinhaltija seuraa kortin tallella oloa olosuhteiden edellyttämällä tavalla. Se, kuinka usein tapahtuvaa tarkistamista kortinhaltijalta voidaan kohtuudella edellyttää, riippuu olennaisesti olosuhteista ja erityisesti niihin liittyvistä katoamis- ja anastusriskeistä. Pankkilautakunnan ratkaisukäytännössään esittämän näkemyksen mukaan näiden olosuhteiden ohella huomioon on otettava tapa, jolla kortinhaltija on kyseisissä olosuhteissa korttiaan säilyttänyt. Lisäksi on otettava huomioon tapahtumien kulku ja se, onko niissä mahdollisesti ilmennyt jotain tavallisesta poikkeavaa, jonka johdosta huolellisen kortinhaltijan tulisi nimenomaisesti tarkistaa kortin tallella olo.

Pankkilautakunta on ratkaisukäytännössään tyypillisesti vielä korostanut kortin tallella olon seuraamisen kuuluvan olennaisesti huolellisen kortinhaltijan velvollisuuksiin. Ainoastaan kortin katoamisen havaittuaan kortinhaltija voi katoamisilmoituksen tekemällä varmistua siitä, ettei kadonnutta korttia voida enää käyttää oikeudetta hänen vahingokseen. Myös pankin kannalta kortinhaltijan tekemä katoamisilmoitus on ensisijainen tapa pankin saada tieto siitä, ettei kortti ole enää kortinhaltijan hallussa, minkä perusteella pankki voi ryhtyä toimiin estääkseen kortin oikeudettoman käytön.

#### **PKL 10/13: Ruuhka matkustuslaivasta poistuessa ja kaupungin keskustassa raitiovaunuissa**

Asiakas oli ollut Tallinnassa päiväristeilyllä. Asiakas oli kertomansa mukaan erityisesti varautunut varkaiden varalle, koska Tallinnan varkaista on varoitettu. Asiakkaalla oli mukana hihnal-la edessä roikkuva koko ajan mukana kulkeva käsilaukku, johon hän otti matkalompakon. Paluumatkalla lompakko oli vielä tallella ruokailun yhteydessä noin klo 16:30. Laiva oli Helsingissä klo 19 ja asiakas jatkoi kotiinsa kahdella raitiovaunulla. Seuraavana päivänä maanantaina asiakas oli kotitöissä eikä käynyt missään. Illalla klo 22 jälkeen hän kävi verkkopankissa, jolloin hän huomasi kortilla tehdyt vieraat nostot. Silloin hän tarkisti tilanteen ja huomasi, että rahapussi oli varastettu käsilaukusta kaiken muun ollessa tallella. Asiakas sulki kortit.

Pankkilautakunta katsoi asiakkaan tavan säilyttää korttiaan vastaavan tavanomaista ja lähtökohtaisesti huolellista menettelyä, jota päivittäisessä maksamisessa käytettäväksi tarkoitetun maksuvälineen haltijalta voidaan edellyttää. Pankkilautakunta kuitenkin katsoi, että huolellisen kortinhaltijan tulisi tapauksen olosuhteissa - poistuessaan ruuhkassa matkustuslaivasta ja liikkuessaan kaupungin keskustassa raitiovaunulla -, joissa voidaan yleisen elämäkokemuksen perusteella katsoa olevan kohonnut taskuvarkausriski, kiinnittää erityistä huomiota korttinsa turvalliseen säilyttämiseen ja tallellaolon seuraamiseen. Tapauksessa asiakkaan olisi olosuhteet huomioon ottaen ollut hyvä tarkistaa korttinsa tallellaolo viimeistään kotiin saavuttuaan. Mikäli asiakas olisi näin toiminut ja ilmoittanut viipymättä kortin katoamisesta pankille, lautakunta piti mahdollisena, että hänen korttinsa oikeudettomalta käytöltä olisi voitu välttyä. Näin ollen lautakunta katsoi asiakkaan huolimattomuudestaan laiminlyöneen korttiehtojen mukaista velvollisuuttaan seurata korttinsa tallellaoloa olosuhteiden edellyttämällä tavalla. Pankkilautakunta katsoi asiakkaan kuitenkin ilmoittaneen kortin katoamisesta pankille ilman aiheetonta viivytyksiä katoamisen huomattuaan ja suositti, että pankki ottaa vastatakseen kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneen vahingon siltä osin kuin se ylittää 150 euroa..

#### **PKL 51/12: Aamuyöllä baarissa anastettu kortti, joka huomattu kadonneeksi iltapäivällä**

Asiakkaan kortin tunnusluku urkittiin asiakkaan tehdessä omaa ostostaan ravintolassa. Tämän jälkeen kortti anastettiin ja sillä tehtiin klo 02:27-02:28 kaksi oikeudetonta yhteensä 530 euron arvoista automaattinostoa. Asiakas sulki korttinsa klo 14:36.

Kertomansa mukaan asiakas oli säilyttänyt korttiaan pienen vetoketjulla suljetun ja ranteeseen kiinnitetyn pussukan vetoketjullisessa sisäsivutaskussa. Asiakas huomasi kortin puuttumisen noin 12 tuntia myöhemmin ja soitettuaan ravintolaan hän sai sieltä löydetyn korttinsa takaisin. Rikosta asiakas ei vielä osannut epäillä, mutta verkkopankista hän huomasi tilinsä tyhjenneen. Ilmoittaessaan asiasta pankille häntä kehoitettiin sulkemaan kortti.

Pankkilautakunta katsoi asiakkaan tavan säilyttää korttiaan vastaavan tavanomaista ja lähtökohtaisesti huolellista menettelyä, jota päivittäisessä maksamisessa käytettäväksi tarkoitetun maksuvälineen haltijalta voidaan edellyttää. Pankkilautakunta kuitenkin katsoi, että huolellisen kortinhaltijan tulisi kiinnittää aamuyöllä ravintolassa aikaa viettäessään erityistä huomiota korttinsa turvalliseen säilyttämiseen ja tallellaolon seuraamiseen. Tässä tapauksessa asiakkaan olisi olosuhteet huomioon ottaen ollut hyvä tarkistaa korttinsa tallellaolo aamuyöllä ravintolasta lähtiessään tai viimeistään kotiin saavuttuaan. Näin ollen Pankkilautakunta katsoi asiakkaan huolimattomuudestaan laiminlyöneen korttiehtojen mukaista velvollisuuttaan seurata korttinsa tallellaoloa olosuhteiden edellyttämällä tavalla.

Pankkilautakunta katsoo asiakkaan huolimattomuudestaan laiminlyöneen myös maksupalvelulain 54 §:n ja korttiehtojen mukaista velvollisuuttaan ilmoittaa pankille kortin katoamisesta

ilman aiheutonta viivytystä. Ottaen kuitenkin huomioon, että asiakas on kortin katoamisen huomattuaan saanut ravintolasta löydetyn korttinsa takaisin eikä hän tämän johdosta ole ymmärtänyt sulkea korttiaan ennen pankin kehoitusta, lautakunta katsoo, ettei tämän asiakkaan laiminlyönnin voida katsoa osoittavan erityisen vakavaa varomattomuutta tai asiakkaan piittaamatonta suhtautumista kortin hallintaan liittyviin turvallisuusriskeihin. Lautakunta toteaa edelleen, ettei asiakkaan kortin katoamisilmoitusta koskeva laiminlyönti ole muutoinkaan ollut syy-yhteydessä kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneeseen vahinkoon eikä se näin ollen myöskään vaikuta asiakkaan vastuuseen tapauksessa.

#### **PKL 70/12: Aamuyöllä baarissa anastettu kortti huomattu kadonneeksi seuraavana iltana**

Asiakkaan kortin tunnusluku urkittiin asiakkaan oman yhteydessä baarissa puolen yön aikaan. Tämän jälkeen kortti anastettiin ja sillä tehtiin viisi oikeudetonta automaattinostoa klo 00:55-00:59 yhteismäärältään 1.390 euroa sekä klo 10:09-15:48 16 oikeudetonta ostoa yhteismäärältään. Ostoksista pankki hyvitti sittemmin asiakkaalle seitsemän kappaletta niihin liittyneistä varmennushäiriöistä johtuen ja asiakkaan vastuulle jäi klo 10:09-11:05 tehdyt yhdeksän ostoa yhteisarvoltaan 7.235,40 euroa. Asiakas teki kortistaan sulkuilmoituksen klo 21:15.

Pankkilautakunta katsoi asiassa saadun selvityksen perusteella, että asiakkaan korttia oikeudetta käyttäneen on täytynyt anastaa asiakkaan lompakko hyvin pian asiakkaan oman ostoksen jälkeen ensimmäisen oikeudettoman automaattinoston tapahduttua klo 00:55. Koska asiakas oli kävellyt avopuolisonsa kanssa baarista suoraan heidän lähellä sijaitsevaan kotiin, oli lompakon anastus todennäköisesti tapahtunut jo baarissa. Asiakkaan kertoman mukaan hän säilytti lompakkoaan suljetussa käsilaukusta, jota hän piti hihnassa vartalonsa etupuolella. Lompakon katoamisen hän huomasi vasta seuraavana iltana, koska hän oli kertomansa mukaan tarvinnut lompakkoaan seuraavan kerran vasta tuolloin eikä hänellä ole ollut syytä epäillä, etteikö käsilaukun sisältö olisi tallella.

Pankkilautakunta katsoi asiakkaan tavan säilyttää korttiaan vastaavan tavanomaista ja lähtökohtaisesti huolellista menettelyä, jota päivittäisessä maksamisessa käytettäväksi tarkoitettua maksuvälineen haltijalta voidaan edellyttää. Lautakunta kuitenkin katsoi, että huolellisen kortinhaltijan tulisi kiinnittää yöllä ruuhkaisessa baarissa erityistä huomiota korttinsa turvalliseen säilyttämiseen ja tallella olon seuraamiseen. Tapauksessa asiakkaan olisi olosuhteet huomioon ottaen ollut hyvä tarkistaa korttinsa tallella olo baarista lähtiessään tai viimeistään kotiin saavuttuaan. Mikäli asiakas olisi näin toiminut ja ilmoittanut kortin katoamisesta pankille ilman aiheutonta viivästyä, olisi kortilla klo 10:09 lähtien tehdyiltä oikeudettomilta ostotapahtumilta ja niistä aiheutuneelta vahingolta voitu todennäköisesti välttyä kokonaisuudessaan.

Pankkilautakunta katsoi, että asiakkaan olisi huolellisesti toimiessaan tullut huomata korttinsa katoaminen huomattavasti tapauksessa toteutunutta aiemmin ja asiakkaan näin ollen huolemmuudesta laiminlyöneen korttiehtojen mukaista kortin tallella olon seuraamista koskevaa velvollisuutta tavalla, joka osoitti asiakkaalta tapauksessa todettua tunnusluvun suojaamisen laiminlyöntiä vakavampaa varomattomuutta. Lautakunta kuitenkin kiinnitti huomion siihen, että tapahtumapäivän aikana asiakkaan ravintolasta kotiin saapumisen jälkeen ei asiassa saadun selvityksen perusteella ollut tapahtunut mitään sellaista, jonka voitaisiin katsoa antaneen asiakkaalle erityisen syyn tarkistaa korttinsa tallellaolo ennen kuin hän on itse korttiaan tarvinnut. Tämä seikka ja saatu selvitys kokonaisuutena huomioiden Pankkilautakunta katsoi, ettei asiakkaan menettelyn voitu kokonaisuutena arvioiden katsoa osoittavan asiakkaan suhtautuvan selvästi piittaamattomasti kortin hallintaan ja käyttöön liittyviin turvallisuusriskeihin. Näin ollen asiakkaan vastuun katsottiin rajoittuvan 150 euroon.

## **5.5 Katoamisilmoituksen tekeminen**

Maksupalvelulain 53 §:n mukaan maksuvälineen haltijan on ilman aiheutonta viivytystä ilmoitettava palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle havaitsemastaan maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ja vastaava ehto on myös pankkien yleisissä korttiehdoissa. Maksupalvelulain säätämiseen johtaneen hallituksen esityksen (HE 169/2009 vp) mukaan myös katoamisilmoituksen laiminlyönti voi yksittäistapaukses-

sa osoittaa tahallisuutta tai törkeää huolimattomuutta. Näin on esimerkiksi silloin, kun maksuvälilinen haltija havaittuaan maksuvälilinen katoamisen tietoisesti laiminlyö katoamisilmoituksen tekemisen tai viivyttelee sen tekemisessä niin pitkään, että hänen menettelynsä voidaan katsoa osoittavan selvää piittaamattomuutta palveluntarjoajan eduista.

Katoamisilmoitukseen liittyvät lautakunnan tapaukset voidaan karkeasti ottaen jakaa kahteen eri ryhmään. Ensimmäisessä ryhmässä kysymys on tilanteista, joissa asiakkaan katoamisilmoitus on joko ulkoisten olosuhteiden tai asiakkaan oman toiminnan vuoksi viivästynyt. Toisen ryhmän voi puolestaan katsoa muodostavan tapaukset, joissa asiakas on kyllä reagoinut kortin katoamiseen, mutta soittanut ”väärään numeroon.” Ratkaisujen tapauskohtaisuuden vuoksi on vaikea esittää mitään ehdotonta aikarajaa, minkä sisällä ilmoitus tulisi tehdä, mutta monessa ratkaisussaan lautakunta on katsonut, että kortin etsintään kuluva aika jää asiakkaan omalle vastuulle. Joissakin tapauksissa katoamisilmoituksen tekeminen on osunut ajankohtaan, jolloin korttia on edelleen käytetty oikeudettomasti ja niissä tapauksissa pankit ovat omaehtoisesti katsoneet kortin sulun ajankohdaksi hetken, jolloin asiakas on ilmoittanut tarvittavat tiedot sulkua varten.

### 5.5.1 Sulkuilmoituksen viivästyminen kortin katoamisen havaitsemisen jälkeen

#### **PKL 51/12: Aamuyöllä baarissa anastettu kortti huomattu kadonneeksi iltopäivällä; ks. Kortin tallellaolon seuraaminen**

#### **PKL 20/12: Sulkuilmoitus neljä tuntia kortin katoamisen havaitsemisen jälkeen**

Tapauksessa asiakas joutui Indonesiassa taskuvarkauden uhriksi todennäköisesti kadulla kävelymatkalla hotellilleen. Asiakas oli itse käyttänyt korttiaan viimeisen kerran automaattinostoon klo 02:39 ja hänen kortillaan tehtiin oikeudettomia ostoja klo 04:46-17:54 paikallista aikaa yhteensä 5.176,63 euron arvosta. Asiakas oli herättyään noin klo 15 huomannut korttinsa kadonneen. Hän oli soittanut korttien sulkupalveluun ensimmäisen kerran klo 18:12 ja sulkenut korttinsa vasta toisella puhelullaan sulkupalveluun klo 19:08. Asiakas selvitti kortin katoamisen havaitsemisen ja kortin sulkemisen välisen ajan eli noin neljän tunnin kulumista sillä, että hän ei uskonut, että tällaista voisi tapahtua ja sillä, ettei hän halunnut olla ilman korttia ulkomailla.

Pankkilautakunta katsoi, että asiakkaan olisi näissä olosuhteissa tullut ymmärtää riski korttinsa oikeudettomasta käytöstä ja huolellisesti toimiessaan hänen olisi tullut ilmoittaa korttinsa katoamisesta pankille viipymättä ja ilman aiheetonta viivästystä sen havaittuaan. Mikäli asiakas olisi näin toiminut, olisi tapauksessa kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneelta vahingolta voitu osittain välttyä.

Pankkilautakunta katsoi, että asiakkaan huolimattomuudesta johtuneet kortin säilyttämistä, kortin tallella olon seuraamista ja katoamisilmoituksen tekemistä koskevat laiminlyönnit osoittivat kokonaisuutena asiakkaan selvästi piittaamatonta suhtautumista kortin hallintaan ja käyttöön liittyviin turvallisuusriskeihin. Lautakunta katsoi asiakkaan menettelyn muuttuneen kokonaisuutena arvioiden törkeän huolimattomaksi siinä vaiheessa, kun asiakas ei kortin katoamisen huomattuaan ollut ilman aiheetonta viivästystä ilmoittanut korttiaan kadonneeksi.

Pankkilautakunta katsoi, että tapauksessa asiakkaan vastuu ennen asiakkaan kortin katoamisen havaitsemista noin klo 15 tapahtuneesta kortin oikeudettomasta käytöstä rajoittuu 150 euroon ja asiakkaan täysimääräinen vastuu kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta alkaa siitä ajankohdasta, jona asiakkaan olisi kortin katoamisen havaittuaan tullut ilmoittaa kortin katoamisesta pankille ja pyytää kortin sulkemista sen oikeudettoman käytön estääkseen.

#### **PKL 62/12: Ravintolaillan jälkeinen kyyti tuntemattomilta**

Tapauksessa asiakas oli poistunut ravintolasta klo 02 jälkeen. Kadulla reittineuvoa kysyneet miehet lupasivat palkinnoksi heittää asiakkaan kotiin autollaan. Kuski tarvitsi matkalla bensaa autoonsa ja kun automaatti ei huolinnut käteistä, kuski ehdotti asiakkaalle, että tämä maksaisi

bensan kortilla ja ottaisi hänen setelinsä. Asiakas ei tässä vaiheessa ymmärtänyt kieltäytyä ja laittoi kortin lukijaan ja näppäili tunnusluvun, missä yhteydessä häntä häirittiin ojentamalla seteliä ja näytettiin mittaria, että kuski tankkaa vain sen verran kuin seteli on. Asiakas ei saanut korttiaan laitteesta ulos, jolloin kuski sanoi, että automaatti on imaisnut sen ja maanantaina sen voi hakea pankista. Asiakas ehdotti, että hän sulki kortin, mutta kyyditsijöillä oli niin kiire, että siihen ei ollut aikaa. Matka jatkui ja asiakkaan päästyä kotiin koko reissu tuntui asiakkaan mielestä niin oudolta, että hän soitti sulkupalveluun klo 03:21. Kortilla oli tehty klo 02:59-03:05 yhteensä 3.800 euron automaattinostot.

Pankkilautakunta katsoi saadun selvityksen perusteella todennäköiseksi, että sivullinen oli onnistunut urkkimaan asiakkaan kortin tunnusluvun asiakkaan asioidessa bensa-automaatilla. Edelleen lautakunta katsoi todennäköiseksi, että kortti oli onnistuttu nappaamaan automaattista asiakkaan huomaamatta kiinnittämällä asiakkaan huomio tilapäisesti toisaalle.

Lautakunta katsoi, että asiakkaan olisi näissä olosuhteissa tullut kiinnittää erityistä huolellisuutta myös korttinsa turvalliseen säilyttämiseen ja sen tallellaolon seuraamiseen. Antamansa selvityksen perusteella asiakas olikin jo bensa-aseamalla harkinnut kortin sulkemisesta, mutta kyydinantajien kiireen vuoksi hän sulki kortin vasta kotiin päästyään noin 50 minuuttia bensaostoksen jälkeen.

Pankkilautakunta katsoi todennäköiseksi, että asiakas oli jo bensa-aseamalla mieltänyt riskin korttinsa päätyemisestä sivullisille. Edelleen lautakunta katsoi, että tässä tapauksessa kyydinantaneiden esittämän kiireen ei voida katsoa olleen aiheellinen syy jättää kortin sulkuilmoituksen tekeminen myöhemmäksi. Näin ollen lautakunta katsoi, että asiakkaan olisi tapauksen olosuhteissa huolellisesti toimiessaan tullut tehdä sulkuilmoitus välittömästi sen jälkeen, kun hän ei bensa-aseamalla asiointinsa jälkeen ole enää saanut korttiaan takaisin. Mikäli asiakas olisi ilmoittanut kortin katoamisesta viivytyksettä, olisi kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneelta vahingolta voitu välttyä todennäköisesti kokonaisuudessaan.

Yhteenvedona Pankkilautakunta katsoi tapahtumien olleen seurausta siitä, että asiakas lähti yöllä ravintoillan jälkeen hänelle entuudestaan tuntemattomien henkilöiden kyytiin. Lautakunta katsoi asiakkaan näissä olosuhteissa käyttäneen korttinsa tunnuslukua huolimattomasti siten, että ulkopuolinen on saanut tunnusluvun tietoonsa. Edelleen lautakunta katsoi, että mikäli asiakas olisi huolelliselta kortinhaltijalta edellytettävällä tavalla ilmoittanut kortin katoamisesta, olisi kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneelta vahingolta voitu välttyä kokonaisuudessaan.

Olosuhteet huomioon ottaen Pankkilautakunta katsoi asiakkaan menettelyn selvästi ja olenaisesti poikkeavan siitä, mitä huolelliselta kortinhaltijalta vaaditaan, ja asiakkaan menettelyn kokonaisuutena arvioiden osoittavan selvästi piittaamatonta suhtautumista kortin ja sen tunnusluvun hallintaan ja käyttöön liittyviin turvallisuusriskeihin. Näin ollen lautakunta katsoi asiakkaan menettelyn kokonaisuutena osoittavan maksupalvelulaissa tarkoitettua törkeää huolimattomuutta eikä suosittanut hyvitystä asiassa.

### 5.5.2 Sulkuilmoituksen tekeminen väärälle taholle

Seuraavassa esitetään kaksi lautakuntatapausta, joissa asiakas on luullut tehneensä asianmukaisesti sulkuilmoituksen viivymättä kortin anastuksen havaittuaan. Tapausten lopputulokset poikkeavat toisistaan ja niistä käy ilmi, miten tapauksissa, joissa kortinhaltija tekee sulkuilmoituksen väärälle taholle luulleen kuitenkin tehneensä asianmukaisesti sulkuilmoituksen, voi todellisen sulkuilmoituksen viivästymisestä aiheutunut vahinko jäädä joko kortinhaltijan tai pankin vastuulle riippuen siitä, miten kortinhaltijan arvioidaan menetelleen muiden kuin katoamisilmoituksen tekemistä koskevan velvollisuutensa suhteen. Tapausten valossa on myös ilmeistä, että vaikka palveluntarjoajat ilmoittavat korttiansa sulkupalvelunumerot mm. korttiansa yleisissä ehdoissa ja niiden siten pitäisi olla kortinhaltijoiden tiedossa, voi yksittäisissä tapauksissa aiheutua vahinkoa siitä johtuen, että eri palveluntarjoajilla saattaa olla käytössään eri sulkupalvelunumerot.

Vaikka ensimmäisessä tapauksessa Pankkilautakunta ei ole todennut kortinhaltijan huolimattomuudesta laiminlyöneen velvollisuuttaan ilmoittaa kortin katoamisesta, on todellisen sulkuilmoituksen viivästymisestä aiheutunut vahinko jäänyt kortinhaltijan vastuulle, koska hänen on katsottu menetelleen törkeän huolimattomasti kortin ja sen tunnusluvun säilyttämisen suhteen. Jälkimmäisessä tapauksessa kortinhaltijan katsotaan menetelleen huolimattomasti yksinomaan sulkuilmoituksen tekemisen suhteen. Ottaen huomioon asiakkaan pyrkimys sulkea kortti ja hänelle tästä jäänyt väärä oletus kortin sulkemisesta, ei kortinhaltijan viivästyksen katsottu yksinään osoittavan asiakkaan törkeää huolimattomuutta. Näin ollen sulkuilmoituksen viivästyksestä aiheutunut huomattava vahinko jäi kortinhaltijan 150 euron vastuu pois lukien pankin vastuulle.

#### **PKL 61/12 (ks. myös PKL 15/13): Väärä sulkupalvelunumero**

Tapauksessa asiakkaan lompakko anastettiin 12.8.2011 Helsingissä laivaterminaalissa ja asiakkaan lompakossa olleella kortilla tehtiin oikeudettomia automaattinostoja klo 20:59-21:08 yhteensä 3480,00 euron arvosta. Asiakas huomasi anastuksen heti sen tapahduttua ja soitti sulkupalvelunumeroon klo 20:59. Asiakas katsoi ilmoittaneensa välittömästi sulkupalveluun tiedot kadonneista korteista ja jääneensä siihen uskoon, että kyseisen palvelun kautta on suljettu kaikki asiakkaan palveluun ilmoittamat kortit ja että hänen menettelynsä on ollut kaikilta osin asianmukainen. Toisen pankin kortit oli suljettu sulkupalvelun toimesta klo 20:59, mutta kyseisen pankin korttia ei vastoin asiakkaan puhelimesta saamaa käsitystä tuolloin suljettu. Asiakkaan käyttämä sulkupalvelunumero ei kuulunut pankin korttiehtojen mukaisiin ilmoituskanaviin eikä pankki ollut saanut ilmoitusta asiakkaalta. Kortti suljettiin 14.8.2011 klo 17:06.

Pankkilautakunta totesi, että maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin 1 kohdan, jonka mukaan kortinhaltija ei vastaa kortin oikeudettomasta käytöstä siltä osin kuin korttia on käytetty sen jälkeen, kun pankille tai sen nimeämälle muulle taholle on ilmoitettu kortin katoamisesta, soveltaminen ei - samoin katoamisilmoitusta koskevan - 62 §:n 1 momentin 3 kohdan tavoin edellytä kortinhaltijan huolellisuuden arviointia. Tältä osin ratkaisevaa kortinhaltijan vastuun katkeamisen kannalta on siis se tosiasiallinen ajankohta, jona ko. ilmoitus on saapunut palveluntarjoajalle tai sen ilmoittamalle taholla.

Pankkilautakunta katsoi, että asiakas oli tehnyt kortin sulkuilmoituksen pankille 14.8.2011 klo 17:06, ja että näin ollen maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin 1 kohta ei rajoittanut asiakkaan vastuuta käsiteltävänä olevista 12.8.2011 klo 20:59-21:08 tehdyistä automaattinostoista. Lautakunta vielä korosti, että tältä osin sillä, oliko asiakas sulkupalvelunumeroon soittamisen 12.8.2011 jälkeen ollut siinä käsityksessä, että myös kyseessä oleva kortti oli suljettu, ja voidaanko asiakkaan tämän johdosta katsoa toimineen huolellisesti katoamisilmoituksen tekemistä koskevan huolellisuusveloitteensa suhteen, ei ollut merkitystä.

Asiassa saadun selvityksen mukaan kortin anastus ja oikeudeton käyttö tapahtui 12.8.2011 eikä asiakas ollut itse käyttänyt kyseessä olevaa korttia elokuussa 2011. Pankkilautakunta katsoi, että kortin tunnusluvun urkintamahdollisuus on tapauksessa poissuljettu ja ettei asiassa esitetyn perusteella ole muita vaihtoehtoja kuin että kortin tunnusluku on päätynyt kortin anastaneen tietoon lompakon anastuksen yhteydessä. Ottaen huomioon, että kortilla oli tehty oikeudettomia automaattinostoja hyvin pian anastuksen jälkeen, lautakunta katsoi todennäköiseksi, että kortin tunnusluku oli ollut asiakkaan lompakossa tunnistettavassa muodossa ja lompakon anastaneen henkilön yhdistettävissä korttiin. Näin ollen Pankkilautakunta katsoi asiakkaan kortin tunnusluvun joutumisen ulkopuolisen tietoon johtuneen siitä, että asiakas oli huolimattomuudesta laiminlyönyt maksupalvelulain 53 §:n 1 momentin ja korttiehtojen mukaisia velvollisuuksiaan. Maksupalvelulain säätämiseen johtaneessa hallituksen esityksessä (HE 169/2009 vp.) kortin ja tunnusluvun säilyttäminen samassa lompakossa on mainittu nimellisesti esimerkkinä menettelystä, joka voi olla törkeän huolimattonta. Olosuhteet huomioon ottaen lautakunta katsoi tapauksessa asiakkaan menettelyn osoittavan maksupalvelulaissa tarkoitettua törkeää huolimattomuutta.

Koska todettu johtaa maksupalvelulain 62 §:n mukaan asiakkaan täysimääräiseen vastuuseen kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta, ei Pankkilautakunta katsonut tarpeelliseksi arvioida asiakkaan menettelyä korttiehdoissa kortinhaltijalle asetettujen muiden huolellisuusvelvollisuuksien suhteen.



## PKL 25/13: Erheellinen käsitys kortin sulkemisesta

Asiakkaan lompakko ja puhelin anastettiin 20.5.2013 Pietarissa asiakkaan housujen taskusta, kun hän oli nousemassa metroon. Asiakas huomasi tapahtuneen välittömästi ja soitti ystäväänsä puhelimella sulkupalveluun sulkeakseen kortin. Pankki sai kuitenkin tiedon kortin katoamisesta vasta 8.6.2013 asiakkaan asioidessaan pankin asiakaspalvelupisteessä. Tuolloin kortti oli jo suljettu pankin toimesta luottorajan ylityksen vuoksi. Kortilla oli tehty oikeudettomia ostoksia yhteissummaltaan 5.251,70 euroa.

Edellä esitettyssä tapauksessa PKL 61/12 tavoin perustellen Pankkilautakunta katsoi saadun selvityksen perusteella, että pankki oli vastaanottanut sulkuilmoituksen asiakkaan kortista vasta asiakkaan asioidessa pankin palvelupisteessä 8.6.2013 ja että näin ollen maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin 1 kohta ei rajoittanut asiakkaan vastuuta käsiteltävinä olevista ennen ko. sulku-aikaa tehdyistä korttimaksuista. Lautakunta vielä korosti, että tältä osin sillä, oliko asiakas 20.5.2013 heti anastuksen jälkeen tehtyjen soittojen jälkeen ollut siinä käsityksessä, että kyseessä oleva kortti on suljettu, ja voidaanko asiakkaan tämän johdosta katsoa toimineen huolellisesti katoamisilmoituksen tekemistä koskevan huolellisuusveloitteensa suhteen, ei ollut merkitystä.

Lautakunta totesi, että maksupalvelulain säätämiseen johtaneen hallituksen esityksen (HE 169/2009 vp) mukaan myös katoamisilmoituksen laiminlyönti voi yksittäistapauksessa osoittaa tahallisuutta tai törkeää huolimattomuutta. Näin on esimerkiksi silloin, kun maksuvälineen haltija havaittuaan maksuvälineen katoamisen tietoisesti laiminlyö katoamisilmoituksen tekemisen kokonaan tai viivyttelee sen tekemisessä niin pitkään, että hänen menettelynsä voidaan katsoa osoittavan selvää piittaamattomuutta palveluntarjoajan eduista.

Pankkilautakunta katsoi asiassa saadun selvityksen perusteella jäävän osittain epäselväksi, mihin asiakas ja hänen ystävänsä ovat lompakon anastuksen jälkeisessä tilanteessa soittaneet ja mikä on ollut näiden puheluiden sisältö. Tästä huolimatta Pankkilautakunta katsoi saadun kokonaisu selvityksen perusteella uskottavaksi, että asiakas oli lompakon anastuksen jälkeen pyrkinyt sulkemaan korttinsa ja oli em. puheluiden jälkeen jäänyt myös siihen käsitykseen, että hänen korttinsa olisi suljettu ja sen oikeudeton käyttö olisi siten estetty. Koska pankille ei tuossa vaiheessa tosiasiallisesti kuitenkaan ollut tehty kortin sulkuilmoitusta, katsoi Pankkilautakunta tarkemman selvityksen puuttuessa asiakkaan väärinkäsityksen ja kortin sulkematta jättämisen johtuneen asiakkaan huolimattomuudesta. Ottaen huomioon asiakkaan pyrkimys heti lompakon anastuksen jälkeen sulkea kortti ja hänelle tästä jäänyt väärä oletus kortin sulkemisesta, Pankkilautakunta katsoi edelleen, ettei tässä tapauksessa ja näissä olosuhteissa asiakkaan viivästykseen sulkuilmoituksen tekemisessä voida yksinään katsoa osoittavan asiakkaan selvää piittaamattomuutta pankin eduista eikä siten myöskään törkeää huolimattomuutta. Näin ollen asiakkaan vastuu kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta rajoittui 150 euroon.

## 5.6 Syy-yhteys

Harkittaessa joutuuko maksupalvelun käyttäjä vastuuseen 62 §:n 1 momentin 2 kohdan nojalla otetaan muun ohella huomioon se, kuinka täsmällisiä maksuvälineen käyttöä koskevia ehtoja korttisopimukseen sisältyy ja onko hän laiminlyönyt niitä. Vastuun syntyminen sopimusehtojen rikkomisen perusteella edellyttää aina sitä, että ehtojen vastainen menettely osoittaa huolimattomuutta. Lieväkin huolimattomuus riittää synnyttämään vastuun. Lisäksi vastuun syntyminen edellyttää, että maksuvälineen katoaminen, joutuminen toisen haltuun tai oikeudeton käyttö on syy-yhteydessä sopimusehtojen rikkomiseen.

Jotta vastuu syntyisi, vaaditaan lisäksi, että maksuvälineen katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö on syy-yhteydessä maksuvälineen myöntämistä ja käyttöä koskevien sopimusehtojen rikkomiseen. Vastuuta ei siis synny esimerkiksi tilanteessa, jossa maksuvälineen haltija on jättänyt vain joltakin vähäiseltä osalta noudattamatta ehdoissa asetettuja yksityiskohtaisia turvamääräyksiä ja on selvää, että tällä laiminlyönnillä ei ole tosiasiallisesti ollut vaikutusta siihen, että maksuvälinettä on käytetty oikeudettomasti.

**PKL 5/11: Vaikka laiminlyönnillä ei ollut syy-yhteyttä vahinkoon, on laiminlyönti huomioitu asiakkaan menettelyn kokonaisarvioinnissa:**

Tapauksessa asiakas oli ollut lauantai-iltana viettämässä ystävänsä varpajaisia. Asiakas oli lähtenyt ravintolasta kävelen kotiinsa noin klo 01:00. Seuraavana päivänä asiakas ei löytänyt puhelinta tai luottokorttiaan paikoista, joissa hän niitä normaalista säilyttää. Asiakas etsi kotoaan ja yritti myös soittaa ravintolaan useaan kertaan ja jätti tiedustelun ravintolan nettisivuilla olevan löytötavarapalvelun kautta. Asiakas sulki korttinsa varmuuden vuoksi maanantaina klo 15:14, kun ei saanut ravintolan vastausta.

Pankkilautakunta totesi, että vaikka asiakas olisi tehnyt katoamisilmoituksen viipymättä havaittuaan kortin kadonneen aamupäivällä 5.12.2010, ei tällä kuitenkaan olisi ollut vaikutusta tapauksessa jo aamuyöstä 5.12. tehtyihin oikeudettomiin automaattinostoihin. Vaikka asiakkaan katoamisilmoituksen tekemistä koskeva laiminlyönti ei näin ollen ollut syy-yhteydessä kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneeseen vahinkoon, lautakunta totesi, että tämä asiakkaan huolimattomuudesta johtunut laiminlyönti huomioon arvioitaessa asiakkaan menettelyä kokonaisuutena.

## 6 Törkeytyminen

Maksupalvelulain 62 §:n vastuunjako säännöksissä on lain sanamuodon mukaan kyse maksupalvelun käyttäjän vastuusta maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä ja säännösten mukaan asiakas joko ei vastaa oikeudettomasta käytöstä, asiakkaan vastuu oikeudettomasta käytöstä rajoittuu 150 euroon tai asiakas vastaa oikeudettomasta käytöstä rajoituksetta.

Pankkilautakunta on ratkaisukäytännössään katsonut, ettei maksupalvelulain sanamuodon perusteella ole yksiselitteistä, miten lain mukaan asiakkaan ja pankin välisen vastuun tulisi jakautua tilanteissa, joissa asiakkaan törkeän huolimattoman menettelyn katsotaan alkavan kesken maksuvälineen oikeudettoman käytön. Toisin sanoen jää lain tulkinnan varaan, voiko jatkuneessa - esimerkiksi useista tilitapahtumista koostuvassa - oikeudettomassa käytössä olla kyse useamman maksupalvelulain mukaisesta oikeudettomasta käytöstä, joiden kohdalla myös asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vastuunjako voi olla erilainen.

Maksupalvelulain esitöissä (HE 169/2009 vp) ei suoranaisesti käsitellä em. kysymystä, mutta lain 62 §:n yksityiskohtaisten perustelujen mukaan asiakkaan vastuun syntyminen edellyttää, että maksuvälineen katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö on syy-yhteydessä maksuvälineen myöntämisestä ja käyttöä koskevien sopimusehtojen rikkomiseen. Koska asiakkaan vastuu lain mukaan perustuu tuottamukseen, on Pankkilautakunta pitänyt ilman lain esitöiden nimenomaista mainintaakin ilmeisenä tätä syy-yhteyden edellytystä asiakkaan vastuun syntymiselle. Näin ollen Pankkilautakunta on katsonut, että maksuvälineen oikeudettoman käytön tapauksissa, joissa asiakkaan katsotaan toimineen huolimattomasti yksinomaan katoamisilmoituksen tekemisessä ja tämän laiminlyönnin katsotaan osoittavan törkeää huolimattomuutta, on asiakkaan täysimääräisen vastuun katsottava alkavan siitä ajankohdasta, jona hän olisi katoamisilmoituksen tekemällä voinut rajoittaa oikeudettomasta käytöstä aiheutuvaa vahinkoa, aiemmin tapahtuneen oikeudettoman käytön jäädessä joko kokonaan tai osittain palveluntarjoajan vastuulle. Vastaavasti Pankkilautakunta on katsonut, että myös useista tilitapahtumista koostuvassa maksuvälineen oikeudettoman käytön tapauksissa, joissa asiakkaan katsotaan huolimattomuudesta laiminlyöneen maksuvälineen säilyttämistä koskevia velvollisuuksiaan, mutta asiakkaan katsotaan menetelleen törkeän huolimattomasti yksinomaan tallellaolon seuraamisen ja katoamisilmoituksen tekemisen osalta, on vahinkoa ja sen vastuunjakoa voitava tarkastella osissa.

**PKL 59/11: Tieto asuntomurrosta ei vielä johtanut sulkuilmoitukseen**

Asiakkaan ollessa kotimaanmatkalla hänen kotiinsa murtauduttiin. Murtovarkaat veivät asunnosta asiakkaan verkkopankkipalvelun käyttäjätunnuksen, salasanan ja avainlukulistan. Asiakas sai tiedon murrosta keskiviikkona ja palasi kotiinsa lauantaina, jolloin verkkotunnukset

huomattiin kadonneiksi ja tunnukset suljettiin. Tunnuksilla oli tehty ennen niiden sulkemista tiistai aamuyön ja perjantai-aamupäivän välisenä aikana lähes 25.00 euron vahinko. Pankkilautakunta katsoi asiassa saadun selvityksen perusteella, että tunnuksi käyttäneet olivat tunnistaneet löytämänsä tunnukset helposti verkkopankkitunnuksiksi eikä heidän ole ollut vaikea yhdistää löytämiään käyttäjätunnusta, salasanaa ja avainlukulistaa toisiinsa. Lautakunta katsoi näin ollen, ettei tunnuksia ole säilytetty verkkopalveluehtojen edellyttämällä tavalla ja että asiakas oli huolimattomuudestaan laiminlyönyt velvollisuuksiaan tunnusten säilyttämisen suhteen. Koska tunnuksia oli kuitenkin säilytetty lukitussa kodissa, lautakunta katsoi, ettei asiakkaan tapa säilyttää verkkopalvelutunnuksiaan osoittanut törkeää huolimattomuutta.

Pankkilautakunta totesi, että maksupalvelulain ja verkkopalveluehtojen mukaisella velvollisuudella ilmoittaa tunnusten katoamisesta pankille ilman aiheutonta viivytystä on keskeinen merkitys tunnusten oikeudettoman käytön ja niistä aiheutuvien vahinkojen ehkäisyssä. Ainoastaan katoamisilmoituksen tekemällä asiakas voi varmistua siitä, ettei kadonneita tunnuksia voida enää käyttää oikeudetta hänen vahinkokseen. Myös pankille asiakkaan tekemä katoamisilmoitus on ensisijainen tapa saada tieto siitä, etteivät tunnukset ole enää asiakkaan hallussa, ja tämän tiedon pohjalta pankki voi ryhtyä toimiin estääkseen tunnusten oikeudettoman käytön.

Pankkilautakunta katsoi, että pankin kanssa verkkopalvelusopimuksen tehneen asiakkaan voidaan edellyttää muistavan verkkopankkitunnusten olemassaolon. Kotonaan käyttäjätunnusta, salasanaa ja avainlukulistaa säilyttävän asiakkaan voidaan myös edellyttää asuntomurrosta tiedon saatuaan ymmärtävän riskin siitä, että tunnukset ovat voineet päätyä ulkopuolisen haltuun ja niitä voidaan käyttää oikeudetta. Edelleen Pankkilautakunta katsoi että huolellisesti toimivan asiakkaan tulisi tällaisessa tilanteessa joko varmuuden vuoksi ilmoittaa pankille ilman aiheutonta viivästystä tunnusten mahdollisesta joutumisesta niiden käyttöön oikeudettoman haltuun tai ainakin pyrkiä viipymättä selvittämään tunnusten tallellaolo. Tunnusten katoamisesta tiedon saatuaan asiakkaan tulisi verkkopalveluehtojen mukaisesti ilmoittaa välittömästi pankille.

Pankkilautakunta katsoi asiakkaan huolimattomuudestaan laiminlyöneen maksupalvelulain 53 §:n 1 momenttiin ja verkkopalveluehtoihin perustuvaa velvollisuuttaan huolehtia verkkopalvelutunnuksista, kun hän ei ollut murrosta tiedon saatuaan ryhtynyt toimiin selvittääkseen tunnusten tallella oloa eikä hän ole tehnyt tunnuksistaan katoamisilmoitusta. Edelleen lautakunta katsoi, että koska asiakas oli keskiviikkona saanut tiedon murrosta, olisi hänen viimeistään torstaina 16.6.2011 automaattilla asioidessaan tullut tarkistaa tilinsä saldo tai tapahtumat varmistuakseen siitä, ettei tililtä ole tehty veloituksia verkkopankkitunnuksia oikeudetta käyttäen.

Pankkilautakunta katsoo, että asiakkaan huolimattomuudesta johtuneet verkkopankkitunnusten tallella olon seuraamista ja katoamisilmoituksen tekemistä koskevat laiminlyönnit osoittivat kokonaisuutena asiakkaan selvästi piittaamatonta suhtautumista verkkopankkitunnusten hallintaan ja käyttöön liittyviin turvallisuusriskeihin. Pankkilautakunta katsoi asiakkaan menettelyn muuttuneen kokonaisuutena arvioiden törkeän huolimattomaksi siinä vaiheessa, kun asiakas ei edes vielä em. oman automaattiasiointinsa yhteydessä 16.6. tarkistanut tilinsä tietoja. Pankkilautakunta katsoi, että tapauksessa asiakkaan vastuu ennen asiakkaan omaa automaattiasiointia torstaina tapahtuneesta verkkotunnusten oikeudettomasta käytöstä rajoittui 150 euroon ja asiakkaan täysimääräinen vastuu tunnusten oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta alkaa siitä ajankohdasta, jona asiakas on murrosta tiedon saatuaan asioinnut automaattilla ja jona hänen olisi lautakunnan näkemyksen mukaan viimeistään tullut ryhtyä toimiin verkkotunnusten tallella olon tarkistamiseksi ja niiden oikeudettoman käytön estämiseksi.

### **PKL 20/12: Kortin katoamisen havaitsemisesta neljä tuntia sulkuilmoituksen tekemiseen**

Asiakkaan kortti anastettiin kadulla Indonesiassa ja kortilla tehtiin oikeudettomia ostoja klo 04:46-17:54 paikallista aikaa yhteensä 5.176,63 euron arvosta. Asiakas käytti itse korttiaan viimeisen kerran automaattinostoon klo 02:39. Asiakas sulki korttinsa klo 19:11.

Pankkilautakunta katsoi, että tapauksen olosuhteissa asiakkaan liikkua yöaikaan turistina ulkomailla asiakkaan olisi tullut kiinnittää erityistä huomiota korttinsa turvalliseen säilyttämiseen ja kortin tallellaolon seuraamiseen. Saadun selvityksen perusteella lautakunta katsoi, että kortin anastaminen on onnistunut asiakkaan huomaamatta siitä johtuen, että asiakas on huolimattomuudestaan laiminlyönyt korttiehtojen mukaisia velvollisuuksiaan kortin säilyttämisen suhteen. Edelleen Pankkilautakunta katsoi, että asiakkaan olisi huolellisesti toimiessaan tullut tarkistaa korttinsa tallellaolo hotellille saavuttuaan ja että asiakas oli näin ollen laiminlyönyt huolimattomuudestaan myös velvollisuuttaan seurata korttinsa tallella oloa olosuhteiden edellyttämällä tavalla.

Saadun selvityksen mukaan asiakas oli herättyään noin klo 15 huomannut korttinsa kadonneen, mutta asiakas on kuitenkin soittanut korttien sulkupalveluun ensimmäisen kerran klo 18:12 ja sulkenut korttinsa vasta toisella puhelullaan sulkupalveluun klo 19:08. Asiakas on selvittänyt kortin katoamisen havaitsemisen ja kortin sulkemisen välisen ajan eli noin neljän tunnin kulumista. Pankkilautakunta katsoi, että asiakkaan olisi näissä olosuhteissa tullut ymmärtää riski korttinsa oikeudettomasta käytöstä ja huolellisesti toimiessaan hänen olisi tullut ilmoittaa korttinsa katoamisesta pankille viipymättä ja ilman aiheutonta viivästystä sen havaittuaan. Mikäli asiakas olisi näin toiminut, olisi tapauksessa kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneelta vahingolta voitu osittain välttyä. Ennen kuin asiakas havaitsi korttinsa kadonneeksi, viimeisin oikeudeton korttimaksu tehtiin klo 12:49 ja seuraava vasta klo 16:02. Lautakunta katsoo saadun selvityksen perusteella, että viipymättä tehdyllä kortin sulkemisella olisi voitu estää oikeudettomat korttitapahtumat klo 16:02 tapahtuneesta maksutapahtumasta lähtien.

Pankkilautakunta katsoi, että asiakkaan huolimattomuudesta johtuneet kortin säilyttämistä, kortin tallella olon seuraamista ja katoamisilmoituksen tekemistä koskevat laiminlyönnit osoittivat kokonaisuutena asiakkaan selvästi piittaamatonta suhtautumista kortin hallintaan ja käyttöön liittyviin turvallisuusriskeihin. Pankkilautakunta katsoi asiakkaan menettelyn muuttuneen kokonaisuutena arvioiden törkeän huolimattomaksi siinä vaiheessa, kun asiakas ei kortin katoamisen huomattuaan ole ilman aiheutonta viivästystä ilmoittanut korttiaan kadonneeksi. Pankkilautakunta katsoi, että tapauksessa asiakkaan vastuu ennen asiakkaan kortin katoamisen havaitsemista 15.11.2011 noin klo 15 tapahtuneesta kortin oikeudettomasta käytöstä rajoittuu 150 euroon ja asiakkaan täysimääräinen vastuu kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta alkaa siitä ajankohdasta, jona asiakkaan olisi kortin katoamisen havaittuaan tullut ilmoittaa kortin katoamisesta pankille ja pyytää kortin sulkemista sen oikeudettoman käytön estämiseksi.

### **PKL 23/13: Sulkuilmoitus vasta seuraavana päivänä**

Tapauksessa ulkopuolinen oli asiakkaan nukkuessa tunkeutunut asiakkaan kotiin ja anastanut kirjoituspöydän laatikosta asiakkaan lompakon, jossa asiakkaan kortti oli. Kortilla tehtiin 11.5.2013 klo 23:57 – 13.5.2013 klo 00:41 yhdeksän oikeudetonta automaattinostoa yhteismäärältään 2.800 euroa. sunnuntaina 12.5.2013 tarkastaessaan lompakosta rahojaan huomannut kaikkien rahojen ja korttinsa kadonneen. Pankille hän on tehnyt sulkuilmoituksen kortistaan maanantaina 13.5.2013 klo 08:32.

Pankkilautakunta katsoi, että asiakkaan huomattua käteisensä ja korttinsa anastetun lompakostaan on hänen täytynyt mieltää riski korttinsa oikeudettomasta käytöstä ja hänen olisi maksupalvelulain ja korttiehtojen mukaisesti huolellisesti toimiessaan tullut ilmoittaa korttinsa katoamisesta pankille viipymättä ja ilman aiheutonta viivästystä kortin oikeudettoman käytön estämiseksi. Mikäli asiakas olisi näin toiminut, olisi tapauksessa kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneelta vahingolta voitu osittain välttyä.

Pankkilautakunta katsoi, että viipymättä tehdyllä kortin sulkuilmoituksella olisi voitu estää 13.5.2013 tehdyt oikeudettomat automaattinostot. Pankkilautakunta katsoo, että asiakkaan huolimattomuudesta johtuneet kortin ja tunnusluvun säilyttämistä ja aivan erityisesti katoamisilmoituksen tekemistä koskevat laiminlyönnit osoittavat kokonaisuutena asiakkaan selvästi piittaamatonta suhtautumista kortin hallintaan ja käyttöön liittyviin turvallisuusriskeihin. Pankkilautakunta katsoi asiakkaan menettelyn muuttuneen kokonaisuutena arvioiden törkeän huolimattomaksi siinä vaiheessa, kun asiakas ei kortin katoamisen huomattuaan ole ilman aiheutonta viivästystä ilmoittanut korttiaan kadonneeksi.

Pankkilautakunta katsoi, että asiakkaan vastuu ennen asiakkaan kortin katoamisen havaitsemista sunnuntaipäivällä 12.5.2013 tapahtuneesta kortin oikeudettomasta käytöstä rajoittuu 150 euroon ja asiakkaan täysimääräinen vastuu kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta alkaa siitä ajankohdasta, jona asiakkaan olisi kortin katoamisen havaittuaan tullut ilmoittaa kortin katoamisesta pankille ja pyytää kortin sulkemista sen oikeudettoman käytön estääkseen.

## 7 Toiselle luovuttaminen

Maksupalvelulain mukaisesti kortin käyttäjä voi joutua rajoituksetta vastaamaan sellaisista maksutapahtumista, joita toinen henkilö on oikeudettomasti tehnyt hänen maksuvälinettään käyttämällä, jos hän on luovuttanut maksuvälineen sen käyttöön oikeudettomalle. Vastaava vastuuperuste oli voimassa jo kuluttajansuojalain aikana. Luovutuksella tarkoitetaan säännöksessä tiedoista ja vapaaehtoista hallinnan luovutusta, tapahtuipa se missä tarkoituksessa tahansa. Maksupalvelun käyttäjän voidaan katsoa ottavan riskin maksuvälineen väärinkäytöstä, vaikka hän luovuttaisi sen toiselle esimerkiksi vain säilytettäväksi. Säännös ei kuitenkaan koske esimerkiksi tilannetta, jossa maksuvälineen haltija luovuttaa toisen säilytettäväksi laukun, jossa maksuväline on. Tällaisessa tapauksessa on asiakkaan ja pankin välisen vastuunjaon ratkaisemiseksi arvioitava asiakkaan menettelyn huolellisuutta maksuvälineen haltijana.

Lautakunta on muutaman kerran joutunut ottamaan kantaa tilanteisiin, joissa maksuväline on annettu toiselle. Vaikka maksuvälineet ovat henkilökohtaisia ja niiden luovuttaminen toiselle on korttiehdoissa kielletty, saatetaan kuitenkin monissa tilanteissa menetellä toisin asiaa sen enempää ajattelematta ja ilman että asianosaiset välttämättä edes mieltävät tilanteeseen liittyvää riskiä. Mikäli asiassa haluttaisiin toimia maksupalvelulain näkökulmasta oikeaoppisesti, tulisi esimerkiksi vanhempansa asioita hoitavalle aikuiselle hankkia erillinen rinnakkaiskortti vanhempansa tilille. Vastaavalla tavalla tulisi menetellä esimerkiksi tilanteissa, joissa henkilölle on määrätty edunvalvoja.

### **PKL 69/11: Maksukortin luovuttaminen läheiselle asioiden hoitamista varten**

Asiakkaan (jäljempänä A) Visa Debit -kortti oli ollut hänen tyttärensä (B) hallussa. Esitutkinta-aineiston mukaan yliopistolla työskentelevä B oli 4.2.2011 aamulla töihin tullessaan jättänyt olkalaukkunsa toimistohuoneen pukukaappiin. Laukussa oli ollut mm. A:n debit-kortti. Olkalaukku sisältöineen anastettiin klo 9.30–10.50 välisenä aikana, jolloin kaappi oli ollut lukitsemattomana. B:n mukaan kaappi oli tuona päivänä jäänyt aamulla kiireessä lukitsematta. B lukitsi kaapin noin klo 11, mutta tällöin hän ei pannut merkille oliko laukku kaapissa. B huomasi varkauden töistä lähtiessään. B oli käyttänyt A:n debit-korttia pankkiautomaatilla 3.2.2011 iltana-aikaan töiden jälkeen. Hän ei ollut pannut merkille, oliko hänen selkänsä takana tuolloin ketään. B:n mukaan A:n kortin tunnusluku ei ollut hänen laukussaan eikä hän ollut kirjoittanut sitä minnekään, vaan se oli ainoastaan hänen päässään. Alkuperäistä tunnuslukukirjettä säilytetään kotona, ja se on edelleen tallella. B:n mielestä ei ole muuta mahdollisuutta kuin se, että joku on urkinut tunnusluvun pankkiautomaatilla.

Esitetyn selvityksen perusteella asiakas A oli luovuttanut debit-korttinsa B:lle käytettäväksi. B oli käytännössä hoitanut A:n kauppa- ja pankkiasioita. A:n korkeasta iästä ja terveydentilasta oleva selvitys huomioon ottaen oli lautakunnan näkemyksen mukaan ymmärrettävää, että hän

on tarvinnut tällaista apua päivittäisasiointinsa hoitamisessa. Pankin korttiehdoissa kortin luovuttaminen toiselle henkilölle, mukaan lukien muut perheenjäsenet, on kuitenkin kielletty.

Maksupalvelulain mukaan asiakas vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, jos hän on luovuttanut maksuvälineen sen käyttöön oikeudettomalle. Käsillä olevassa tapauksessa esitetystä selvityksestä ei ilmene, että A ja B olisivat pankin kanssa sopineet siitä, että B:llä on oikeus käyttää A:n tiliä. Selvitystä ei ole siitäkään, että B tai A olisivat nimenomaisesti tiedustelleet pankilta siitä, miten A:n käteisnostojen tekeminen pitäisi järjestää, jolloin pankin olisi hyvän pankkitavan mukaan tullut neuvoa asiakkaitaan. Kyseeseen olisi voinut tulla esim. yhteisen pankkitilin avaaminen tai tilinkäyttöoikeuden myöntäminen B:lle. Pankkilautakunta katsoi, että A on maksupalvelulain 62 §:n tarkoittamalla tavalla luovuttanut debit-korttinsa sen käyttöön oikeudettomalle B:lle. Kortin luovuttaminen toiselle on korttiehdoissa nimenomaisesti kielletty, ja vahingolta olisi vältytty, jos korttia ei olisi luovutettu. Näiden syiden vuoksi kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutunut vahinko jäi kokonaisuudessaan A:n vastuulle. Tähän vastuunjakoon ei vaikuttanut se, että luvattomia automaattinostoja ei ollut tehnyt B vaan joku kolmas henkilö. Pankkilautakunta ei suosittanut hyvitystä.

## 8 Huumaus

Eräs melko tasaisin väliajoin käsiteltäväksi tuleva kysymys on mahdollinen asiakkaan huumaaminen. Tyypillisesti tämä väite nousee esiin kotimaassa niin sanottujen pimeiden taksien käytön yhteydessä, kun taas ulkomailla huumaaminen liittyy yleensä erilaisiin yökerhoihin. Asiaan liittyvät seikat ja niiden toteennäyttäminen ovat ongelmallisia sekä asiakkaan että pankin näkökulmasta, koska asiakkaan muistikuvat tapahtumista ovat yleensä melko hatarat ja pankin suuntaan tapahtumat näyttävät niistä jäävien järjestelmätietojen perusteella asiakkaan itsensä tekeminä. Vaikka lautakunta arvioikin jokaisen tapauksen yksilöllisesti siitä saamansa selvityksen perusteella, niin toistaiseksi käsiteltyjen tapausten perusteella näyttää siltä, että pelkkää asiakkaan omaa väitettä huumaamisesta ei ole pidetty riittävänä. Myös asian yhteydessä mahdollisesti esitetyistä lääkärintodistuksista ei aina ole ollut apua, koska ne on hankittu jälkikäteen ja huumaamisessa mahdollisesti käytetyt aineet poistuvat elimistöstä melko nopeasti.

Asiakkaan kertomuksen tueksi hankittuihin lausuntoihin on myös suhtauduttu kriittisesti, koska ne ovat yleensä peräisin asiakkaan lähipiiriin kuuluvilta henkilöiltä. Lautakunta on kuitenkin useammassakin tapauksessa pitänyt todennäköisenä, että asiakas on tullut huumatuksi ja hänen huumattuna ollessaan hänen korttiaan on käytetty oikeudetta. Joissain ulkomailla yökerhoissa tapahtuneissa kortin väärinkäyttötapauksissa lautakunta on pitänyt myös todennäköisenä, että maksun vastaanottaja on ollut osallisena kortin oikeudettomassa käytössä.

Pankkilautakunta on katsonut näissä tapauksissa, joissa kortinhaltija huumataan ja/tai maksun vastaanottaja on osallisena kortin oikeudettomassa käytössä, kortinhaltijan mahdollisuuksien ylipäänsä suojautua huolellisellakaan menettelyllä kortin oikeudettomalta käytöltä olevan rajatun mat. Edelleen todennäköiseksi katsotuissa huumaustapauksissa lautakunta on katsonut, että asiakas ei ole huumatuksi tultuaan voinut vaikuttaa korttinsa anastamiseen ja sen oikeudettomaan käyttöön tai siitä aiheutuneen vahingon määrään, jolloin lautakunta on tyypillisesti myös suosittanut hyvitystä.

### **PKL 4/13: Yökerho ulkomailla**

Asiakas oli ryhmämatkalla Pietarissa 5.-7.10.2012. Koska asiakas on aiemminkin ollut kaupungissa, lähti hän kävelemään kaupungille. Mukanaan hänellä oli kukkaro, jossa oli noin 2000 ruplaa, ja paidan taskuun piilotettu Visa-kortti. Hän käveli puolen yön paikkeilla Nevskillä ja päätti vilkaista yhtä yökerhoa ja ottaa oluen. Sisään mennessään hän oli selvä, koska iltpäivällä hän oli nauttinut vain yhden drinkin hotelliin saavuttaessa. Ensimmäisen oluen aikana hänelle tarjottiin monenlaista lisäpalvelua, joista hän kieltäytyi. Hänelle näytettiin myös lista "palveluista", joista kallein oli 5.000 ruplaa. Ennen poistumistaan hän tilasi toisen oluen. Hie-man sitä nautittuaan häneltä meni hetkeksi taju ja mieli muuttui. Ilmeisesti tuohon toiseen olu-

eeseen oli laitettu jotain omaa tahtoa rajoittavaa. Seuraava muistikuva asiakkaalla on, että hän maksaa show-palvelusta 5.000 ruplaa. Tätä seuraava muistikuva hänellä on, että hän istui poreammeessa. Tarjotun juoman hän sylki pääosin pois ja sitten on taas aukko muistissa. Pari kertaa asiakas muistaa heränneensä, jolloin hänen suuhunsa kaadettiin taas jotain, mikä vei tajun. Muutaman tunnin jälkeen hän heräsi. Hän sai torjuttua kaikki juomat ja kieltäytyi maksamasta 4000 ruplan aamiaista. Tilanne muuttui uhkaavaksi, jolloin hän muutti summan 1000 ruplaksi, allekirjoitti ja poistui välittömästi. Tuota kuittia ei koskaan esitetty maksettavaksi tai tililtä veloitettavaksi. Asiakas pukeutui, tarkasti että luottokortti on taskussa ja poistui hotelliin. Herättyään hotellihuoneessa asiakas ei alkuun muistanut mitään tapahtumasta ja vasta pikku hiljaa osa asioista on palautunut mieleen. Aluksi hän muisti vain käyneensä yökerhossa ja luuli ostaneensa private-show'n. Myöhemmin muistikuva on tarkentunut. Varmaa on nyt, että yökerhossa toiseen olueeseen oli sekoitettu jotain tyrmäävää ainetta. Sen vaikutettua asiakasta on ohjattu vastoin omaa tahtoa tekemään ostoa tai useampi sekä allekirjoitusta väärentäen tehty kortilla ostoja. Asiakkaan olo oli outo seuraavat päivät eikä syöminen eikä olut maistunut. Hän joi vain vettä ja limsaa.

Pankkilautakunta totesi, että huumaamisesta ei ole tapauksessa esitetty muuta selvitystä kuin asiakkaan Pankkilautakunnalle tekemässä valituksessa esittämä tapahtumainkuvaus, joka poikkeaa asiakkaan alun perin pankille oikaisupyynnössään esittämästä selvityksestä. Lääkäri, jonka luona asiakas kävi, ei ole lausunnossaan 18.1.2013 katsonut voivansa ottaa kantaa asiaan.

Pankkilautakunta katsoi näin ollen, että asiassa on jäänyt näyttämättä asiakkaan huumatuksi joutuminen. Asiassa saadun kokonaisselvityksen perusteella Pankkilautakunta katsoi mahdolliseksi, että asiakas oli itse tehnyt riittäväksi ilmoittamansa yli neljän tunnin ajanjaksolle jakautuvat neljä korttitapahtumaa. Lautakunta piti myös mahdollisena, että sivullinen on urkinut asiakkaan kortin tunnusluvun asiakkaan käyttäessä korttiaan ja on asiakkaan nukahdettua yökerhon takahuoneeseen anastanut kortin ja käytettyään sitä oikeudetta on palauttanut kortin asiakkaalle ennen kuin tämä on herännyt. Jälkimmäisessä tapauksessa Pankkilautakunta katsoi kortin oikeudettomaan käyttöön myötävaikuttaneen ratkaisevasti sen, että asiakas on nukahdettuaan jättänyt korttinsa käytännössä valvonnatta. Olosuhteet huomioon ottaen lautakunta katsoo asiakkaan menettelyn kokonaisuutena osoittavan erittäin vakavaa varomattomuutta ja näin ollen jälkimmäisessä tapauksessa kortin oikeudettoman käytön johtuneen asiakkaan törkeästä huolimattomuudesta.

#### **PKL 37/12: Baari ulkomailla**

Asiakas oli ollut perheen kanssa joululomalla Virossa ja nostanut Tallinnassa käteistä yhdistelmäkortillaan automaatilta 25.12.2011 noin klo 21 ja mennyt sen jälkeen käymään yhteen baariin. Tämän jälkeen asiakas ei muista paljon muuta kuin että oli herännyt majapaikassaan seuraavana aamuna. Hän luuli sairastuneensa, koska oli nukkunut koko päivän ja ollut väsynyt vielä seuraavanakin päivänä. Koska asiakkaalla oli ollut kortti ja 500 euron arvoinen kello tallella sekä rahaakin lompakossaan, oli hän havainnut oikeudettomat nostot vasta 29.12.2011 Suomeen palattuaan. Asiakas kuoletti kortin klo 19.58 ja teki rikosilmoituksen. Ennen kortin sulkemista sillä oli tehty oikeudettomia nostoja kortin credit-ominaisuutta hyödyntäen palkkioineen yhteensä 2.976 euroa 26.12.2011 klo 04.48-04.53 välisenä aikana. Kyseisten tapahtumien lisäksi kortin debit-ominaisuudella on tehty 26.12.2011 klo 02.08, klo 04.02 ja klo 05.53 käteisnostot suuruudeltaan 160 euroa, 40 euroa ja 20 euroa.

Asiakkaan mukaan ammattimaisten tekijöiden on täytynyt huumata hänet jotenkin, koska hän menetti ajantajunsa kokonaan. Asiakas epäilee olleensa huumattu jo klo 02.08 noston aikaan ja olleensa sellaisessa tilassa, että tekijöiden on täytynyt odottaa klo 04 asti, jotta ovat voineet jatkaa toimintaansa. Huumattuna hän ei tietenkään ole voinut toimia normaalilla huolellisella tavallaan. Kortin tunnusluku oli asiakkaalla vain muistissa, mutta hänen epäilynsä mukaan tekijät ovat voineet huumauksen turvin voineet saada hänet sen paljastamaan. Asiakas nostaa myös esille, että pankin korttiehdoissa ei nimenomaisesti mainita, että pitää käydä lääkärissä jos epäilee tulleensa huumatuksi. Jos kortti tai hänen muut tavaransa olisivat olleet kateissa, olisi hän osannut toimia toisin. Asiakkaan avopuoliso on lautakunnalle toimittamassaan lausunnossa todennut puolisonsa silmien olleen oudot ja hänen käyttäytyneen sekavanolaisesti

ja luuli kellon olleen 02 vaikka oikea aika oli klo 07. Puoliso korostaa asiakkaan olleen selvästi erilainen kuin nautittuaan alkoholia.

Pankkilautakunta totesi, että väitetyn huumaamisen tueksi asiassa on esitetty asiakkaan avopuolison kertomus, jonka mukaan asiakas oli käyttäytynyt omituisesti. Pankki ei ole kertomusta vastineissaan kommentoinut. Asiassa saatu kokonais selvitys huomioon ottaen lautakunta piti todennäköisenä, että asiakas on tullut huumatuksi ja hänen huumattuna ollessaan hänen korttia on käytetty oikeudetta. Lautakunta katsoi, että asiakas on todennäköisesti tullut huumatuksi baarissa eikä ole huumatuksi tultuaan voinut vaikuttaa korttinsa anastamiseen ja sen oikeudettomaan käyttöön tai siitä aiheutuneen vahingon määrään. Edelleen lautakunta katsoi saadun selvityksen perusteella todennäköiseksi, että tunnusluku on saatu asiakkaalta hänen ollessaan huumattuna, jolloin kyseessä ei voi katsoa olevan maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin 1) kohdan mukaisesta luovutuksesta, jolla tarkoitetaan lain säätämisen johtaneen hallituksen esityksen (HE 169/2009 vp) mukaan vapaaehtoista ja tietoista luovutusta toiselle. Lautakunta suositti, että pankki ottaa vastatakseen kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneen vahingon siltä osin kuin se ylittää 150 euroa..

## 9 Kopiointi

Toinen säännöllisesti esiin nouseva kysymys korttien oikeudettomaan käyttöön liittyen on kortin mahdollinen kopiointi. Pankkilautakunnan käsityksen mukaan pankin ottavat vastatakseen tapaukset, joissa on kyse kortin kopioinnista, ja lautakunnan käsiteltäväksi onkin tähän mennessä tullut ainoastaan sellaisia tapauksia, joissa asiakkaan näkemyksestä poiketen pankki ei katso kyseessä olevan kopiointi. Tyypillisesti kopiointiväite liittyy ulkomailla tehtyihin käteisnostoihin, mutta joskus myös ostoihin. Yhteistä tilanteille kuitenkin on, että tapahtumien euromäärät ovat yleensä useita tuhansia, koska niiden yhteydessä on hyödynnetty sekä kortin debit- että creditominaisuutta. Samoin kuin huumaaminen, myös kopiointitilanteet ovat asiakkaan kannalta hankalia, koska niissä kortti on koko ajan ollut asiakkaan omankin kertomuksen mukaan hänen hallussaan. Usein tosin mahdollisiin kopiointitapauksiin on kuitenkin liittynyt myös sellaisia tekijöitä, joiden perusteella ei ole kokonaan voitu pois sulkea asiakkaan omaa käyttöä tai muuta sellaista menettelyä, jonka perusteella vastuu tapahtumista jäisi kuitenkin joka tapauksessa hänelle itselleen. Vaikka julkisuudessa on esiintynyt erilaisia artikkeleja liittyen sirukortin turvaominaisuuksien ohittamiseen, niin toistaiseksi Pankkilautakunnan tiedossa ei ole kortin väärinkäyttötapausta, jossa kortin siru olisi onnistuttu kopioimaan, eikä lautakunta myöskään ole kertaakaan suosittanut kopiointiväitteen perusteella hyvitystä tilanteessa, jossa riitautetut korttitapahtumat on tehty kortin sirupuolta lukien..

### **PKL 22/13: Maksutapahtumat tehty kortin sirua lukien**

Asiakas kiistää hänen kortillaan Tallinnassa 24.10.2012 klo 01:37-05:27 tehdyt seitsemän ostotapahtumaa ja 26.10.-28.10.2012 tehdyt kuusi automaattinostoa yhteissummaltaan 3.901,50 euroa. Asiakas oli itsekin käyttänyt korttiaan sinä neljän vuorokauden aikana, jona hänen riitauttamansa korttiosot ja -nostot on tehty. Asiakas teki pankille sulkuilmoituksen kortistaan 12.11.2012 klo 23:15 havaittuaan veloitukset tilioitteestaan. Asiakas ilmoitti maksaneensa pankkikortilla The Score Clubilla muutamia ostoja/palveluja enimmillään 150 euron edestä. Asiakas kertoo pankkikorttinsa pysyneen koko ajan hänen hallinnassaan ja se oli ollut hänen mukanaan myös hänen palatessaan Suomeen. Asiakas vaati pankkia korvaamaan virheelliset korttimaksut, joissa asiakkaan hyväksymää summaa on muutettu maksupäätteellä, sekä hänen kortin kopiollaan tehdyt automaattinostot yhteismäärältään 3.901,50 euroa.

Tapauksessa saadun selvityksen mukaan kaikki asiakkaan riitauttamien korttitapahtumat on tehty kortin tiedot sirulta lukien ja kortin tunnusluvulla hyväksyen Tallinnassa, jossa asiakas tapahtuma-aikaan oli. Saadun selvityksen perusteella Pankkilautakunta katsoi, että tapauksessa ei ole kyse kortin kopioinnista ja että kaikki asiakkaan riitauttamien korttitapahtumat on siten tehty asiakkaan alkuperäistä korttia käyttäen. Pankkilautakunta totesi asiakkaan antaneen tapahtumien kulusta ja omasta menettelystään varsin suppean selvityksen, jonka perusteella lautakunnan ei ollut mahdollista arvioida luotettavasti tapahtumien yksityiskohtaisempaa



kulkua. Asiassa saadun kokonais selvityksen perusteella Pankkilautakunta katsoi mahdolliseksi, että asiakas oli itse tehnyt riittäväksi ilmoittamansa korttitapahtumat. Tällöin oli kortilla tehtyjen ostosten osalta myös mahdollista, että asiakas oli epähuomiossa hyväksynyt olettamaansa suuremmat veloitukset. Viimeksi todetusta huolimatta, mikäli asiakas oli itse tunnusluvullaan hyväksynyt korttitapahtumat, ei tapauksessa ollut kyse maksupalvelulaissa tai korttiehdoissa tarkoitettua kortin oikeudettomasta käytöstä ja suhteessaan pankkiin asiakas vastaa hyväksymistään maksutapahtumista täysimääräisesti. Pankkilautakunta piti myös mahdollisena, että sivullinen oli saanut asiakkaan kortin haltuunsa ja oli aina korttia käytettyään palauttanut kortin asiakkaalle. Tällöin Pankkilautakunta katsoi kortin käytön tapahtuneen asiakkaan luovutettua korttinsa sivullisen käyttöön tai, mikäli kyse oli asiakkaan huomaamatta tapahtuneesta useiden vuorokausien ajalle jakautuneesta kortin oikeudettomasta käytöstä, kortin oikeudettoman käytön johtuneen asiakkaan törkeästä huolimattomuudesta.

#### **PKL 50/12: Maksutapahtumat tehty sirua lukien**

Asiakas kiisti kortillaan 4.8.2012 klo 02:11–02:12 Tukholman kadulla tehdyt kolme 400 euron automaattinostoa. Asiakas teki pankille sulkuilmoituksen kortistaan 6.8.2012 kello 13:12. Asiakkaan mukaan hän oli nostojen ajankohtana toisaalla ja hänellä on ollut kaiken aikaa kyseinen kortti hallussaan. Asiakkaalla oli esittää kuitti 4.8.2012 klo 0:53 ravintolassa Helsingin keskustassa tekemästään virvoitusjuomaostoksesta. Asiakas ei ollut alkoholin vaikutuksen alaisena, koska hän ei ole nauttinut alkoholia yli kolmeen vuoteen. Kun asiakas oli tankkaamassa bensa-asemalla klo 01:49, ei hän silloin kiinnittänyt erikoisempaa huomiota siihen, että samaan aikaan asemalla oli viroa puhuva seurue, joka oli paikalla ennen asiakkaan sinne saapumista ja myös jäi sinne asiakkaan poistuttua. Kylmäaseman ja automaatin läheinen sijainti ei suinkaan tarkoita sitä, että asiakas olisi itse operoinut automaatilla. Kaikki tietää, että tämän päivän ”hakkerit” pystyvät mitä uskomattomampiin tekoihin. Asiakas epäilee myös pankin tietoturvajärjestelmän aukottomuutta.

Pankkilautakunta katsoi, että tapauksessa ei ole kyse kortin kopioinnista ja että asiakkaan riittauttavat automaattinostot on siten tehty asiakkaan alkuperäistä korttia käyttäen. Asiakkaan tapahtumien kulusta ja omasta menettelystään antaman selvityksen perusteella Pankkilautakunnan ei ollut mahdollista arvioida tapahtumien yksityiskohtaisempaa kulkua tai sitä, miten asiakkaan kortti ja sen tunnusluku olisivat voineet päätyä sivullisen haltuun/tietoon ja niiden oikeudettoman käytön jälkeen kortti olisi voitu palauttaa asiakkaalle tämän huomaamatta. Tapahtumienkulun jäätyä asiakkaan antaman selvityksen perusteella olennaisilta osin epäselväksi, Pankkilautakunta katsoi mahdolliseksi, että asiakas oli itse tehnyt kortillaan ja tunnusluvullaan riittäväksi ilmoittamansa aamuyöstä 4.8.2012 tehdyt automaattinostot tai asiakas oli sallinut jonkun muun tehdä ne ja asiakas oli tätä varten luovuttanut korttinsa ja tunnuslukunsa sivulliselle, joka oli palauttanut kortin asiakkaalle automaattinostojen tekemisen jälkeen. Pankkilautakunta piti asiassa saadun selvityksen perusteella myös mahdollisena, että kortin tunnusluku oli onnistuttu esimerkiksi asiakkaan bensaostoksen yhteydessä urkkimaan ja kortti on tämän jälkeen päätyneet sivulliselle, joka oli käyttänyt sitä oikeudetta ja tämän jälkeen palauttanut asiakkaalle kortin hänen huomaamattaan. Pankkilautakunta katsoi, että tällöin kortin oikeudeton käyttö on johtunut siitä, että asiakas oli huolimattomuudestaan laiminlyönyt maksupalvelulain 53 §:n 1 momentin mukaiset velvollisuutensa, ja että asiakkaan huolimattomuus on ollut törkeää.

#### **PKL 40/11: Maksutapahtumat tehty magneettijuovaa lukien**

Asiakkaan riittauttavat kolme korttimaksua oli tehty asiakkaan lomamatkan aikana Gran Canarialla. Asiakas huomasi nämä yhteensä 2.700 euron veloitukset luottotilillään tarkastaessaan tilitietojaan kotiin palattuun. Asiakkaan mukaan hänen korttinsa ja sen tunnusluku olivat olleet hänen hallussaan ja hän epäili, että hänen korttinsa kopioitiin.

Saadun selvityksen mukaan ostotapahtumat oli tehty 11.1.2011 klo 01:54, 02:40 ja 03:20 yrityksessä, jonka toimialana oli pankin ilmoituksen mukaan korttitapahtumaotteen toimialakoodin mukaan hieronta- ja muut virkistyspalvelut. Kyseiset korttitapahtumat oli tehty asiakkaan kortin magneettijuovaa lukien, koska yrityksen sirumaksupäätte ei ole pystynyt lukemaan kortin sirua, ja ne oli hyväksytyt allekirjoittamalla.

Pankkilautakunta totesi, että maksukortin magneettijuova on mahdollista kopioida. Tapauksessa saadun kokonaisselvityksen perusteella Pankkilautakunta katsoi kuitenkin epätodennäköiseksi, että tapauksessa olisi kyse kortin kopioinnista.

Korttien kopiointitapauksissa korttikopion käyttö ei ole anastetun alkuperäisen kortin oikeudettoman käytön tavoin aikaan ja paikkaan sidottu, vaan korttikopion käyttö saattaa tapahtua pitkänkin ajan kuluttua kortin tietojen kopioimisesta ja mahdollisesti esimerkiksi maassa, jossa alkuperäinen kortti ja sen haltija ei ole koskaan käynytkään. Tässä tapauksessa kyseessä olleet kolme maksutapahtumaa oli tehty aamuyöstä 11.1.2011 kahden tunnin sisällä matkakohteessa, jossa asiakas oli. Kortin kopiointitapauksissa korttikopiota käyttävän voidaan lähtökohtaisesti olettaa käyttävän korttia niin paljon kuin on mahdollista esimerkiksi kortin luottorajan tai korttiin liitetulle pankkitilille talletettujen varojen puitteissa ja ostavan mahdollisimman helposti rahaksi muunnettavia hyödykkeitä. Tässä tapauksessa riitautetut ostokset oli tehty toimialakoodin mukaan palveluja tarjoavassa yritysessä. Tämän lisäksi kortilla ei ollut näiden kolmen maksutapahtuman jälkeen hyväksytyt tapahtumia, jotka asiakas olisi riitauttanut, vaikka Pankkilautakunnan pankilta nimenomaisesti pyytämän tiedon mukaan asiakkaan kortin 5.000,00 euron luottorajasta oli matkan jälkeen vielä jäljellä käyttövaraa 2.032,41 euroa. Edelleen kortin kopioinnin teki tässä tapauksessa epätodennäköisemmäksi se, että kyseisissä korttitapahtumissa oli ensin yritetty lukea kortin sirua ja tämän epäonnistuttua luettu kortin magneettijuovaa.

Pankkilautakunta katsoi näin ollen, että asiakkaan riitauttamamat ostot oli tehty asiakkaan alkuperäistä korttia käyttäen.

Asiakas ei ollut esittänyt selvitystä siitä, missä hän oli riitauttamiensa korttitapahtumien aikaan tai siitä, miten hän oli korttiaan säilyttänyt. Asiakas ei ollut myöskään esittänyt näkemystään siitä, miten hänen korttinsa olisi voinut päätyä ulkopuoliselle ja kortti olisi voitu palauttaa hänelle hänen huomaamattaan.

Pankkilautakunnalle oli toimitettu riitautettujen korttitapahtumien allekirjoitetut tositteet. Lautakunta katsoi, että kahden ensimmäisen korttitapahtuman (klo 01:54 ja 02:40) tositteissa olleet allekirjoitukset muistuttivat olennaisilta osin asiakkaan allekirjoitusta hänen lautakunnalle osoittamassaan valituksessa kolmannen kuitin (klo 03:20) allekirjoituksen poiketessa merkittävästi toisista.

Tapahtumienkulun jäädessä asiakkaan antaman selvityksen perusteella olennaisilta osin epäselväksi Pankkilautakunta katsoi todennäköiseksi, että asiakas oli itse kortillaan tehnyt ja allekirjoituksellaan hyväksynyt riitaisiksi ilmoittamansa aamuyöstä 11.1.2011 tehdyt kolme korttiostoa.

Pankkilautakunta piti kolmannen maksutapahtuman osalta mahdollisena, että sen oli hyväksynyt allekirjoituksellaan joku muu kuin asiakas. Kyseisen maksutapahtuman kuitin allekirjoitus poikkesi olennaisesti asiakkaan allekirjoituksesta ja tällä perusteella asiakkaan olisi ollut mahdollista vedota kyseisen maksun kohdalla siihen, ettei maksunsaaja olisi maksua vastaanottaessaan asianmukaisesti varmistunut maksajan oikeudesta käyttää maksuvälinettä ts. että maksunsaajan olisi allekirjoitusten erilaisuuden johdosta tullut esimerkiksi tarkastaa kortin esittäjän henkilöllisyys. Mikäli asiakas olisi tähän maksunsaajan huolimattomuuteen vedonnut ja kolmannen maksutapahtuman olisi tehnyt ulkopuolinen, jolta asiakas olisi saanut korttinsa kyseisen tapahtuman jälkeen takaisin, olisi tapauksessa nyt esitetyn perusteella kuitenkin katsottava asiakkaan tehneen asiassa tahallaan väärän ilmoituksen, jolloin hän vastaisi maksun vastaanottajan huolimattomuudesta huolimatta täysimääräisesti maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta.

Pankkilautakunta katsoo asiassa saadun kokonaisselvityksen perusteella todennäköiseksi, että asiakas on itse tehnyt riitauttamansa korttiosot. Näin ollen lautakunta ei suosittanut asiassa hyvitystä.

## 10 Tapausluettelo

PKL 31/10  
PKL 5/11  
PKL 13/11  
PKL 40/11  
PKL 51/11  
PKL 59/11  
PKL 69/11  
PKL 17/12  
PKL 20/12  
PKL 29/12  
PKL 37/12  
PKL 50/12  
PKL 51/12  
PKL 57/12  
PKL 61/12  
PKL 62/12  
PKL 65/12  
PKL 70/12  
PKL 4/13  
PKL 9/13  
PKL 10/13  
PKL 22/13  
PKL 23/13  
PKL 25/13

Kaikki Pankkilautakunnan julkaistut ratkaisusuositukset vuodesta 2009 alkaen ovat saatavissa FINEn lautakuntien ratkaisutietokannasta osoitteessa [www.fine.fi](http://www.fine.fi).



Vastuu maksukortin oikeudettomasta käytöstä © FINEn Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

FINEn Vakuutus- ja rahoitusneuvonta  
Porkkalankatu 1  
00180 HELSINKI  
p. 09 6850 120  
[www.fine.fi](http://www.fine.fi)