

Vastuu maksukortin oikeudettomasta käytöstä

– Ratkaisukäytäntöä pankin ja asiakkaan
välisestä vastuunjaosta

© FINE 2017

Tuomas Hidén ja Vesa Sainio

Sisällys

1. Saatesanat	3
2 Yleistä	4
3 Oikeudeton käyttö	4
4 Huolimattomuuden arviointi	5
4.1 Kortin säilyttäminen	6
4.2 Tunnusluvun käyttäminen	7
4.3 Tunnusluvun säilyttäminen	10
4.4 Kortin tallella olon seuraaminen	14
4.5 Katoamisilmoituksen tekeminen	17
4.5.1 Sulkuilmoituksen viivästyminen kortin katoamisen havaitsemisen jälkeen	17
4.5.2 Sulkuilmoituksen tekeminen väärälle taholle	19
4.6 Syy-yhteys	22
5 Törkeytyminen	23
6 Toiselle luovuttaminen	27
7 Huumaus	28
8 Kopiointi	31
9 Tilausansat	34
10 Phishing	37
11. Epärehellinen maksunsaaja	40
12 Tapausluettelo	42

Vastuu maksukortin oikeudettomasta käytöstä

- Ratkaisukäytäntöä pankin ja asiakkaan välisestä vastuunjaosta

1. 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 käsiteltyjä 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 ennakoida. 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.

Julkaisun loppuun on loppuvuodesta 2017 lisätty sen alkuperäisen ilmestymisen jälkeen ilmaantuneita uudentyyppisiä kortin oikeudettoman käytön tilanteita, joita Pankkilautakunta on käsitellyt ja joihin se on antanut ratkaisusuosituksia. Jo esitellyjä tai muita uusia tapauksia ei julkaisuun ole katsottu tarpeelliseksi päivittää, koska teoksessa jo esitellyt tapaukset ja suositukset edelleen edustavat lautakunnan näkemystä kyseisten asioiden tiimoilta.

2 Yleistä

Ratkaistaessa pankin ja asiakkaan välistä vastuuta kortilla tehdyistä toimista, arvioitavaksi tulee käytännössä aina asiakkaan menettelyn huolellisuus tai huolimattomuus, vaikka hän onkin ennen maksukortin oikeudetonta käyttöä yleensä kiistatta joutunut rikoksen uhriksi. Tältä osin onkin hyvä huomioda, että pankin ja asiakkaan välinen vastuunjako ratkaistaan maksupalvelulain ja korttiehtojen 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 kolmipuolaiseksi. 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 tahallisuudesta tai törkeän huolimattomaksi katsottavasta menettelystä. Ensimmäisten käsiteltyjen tapausten yhteydessä näytti kuitenkin siltä, että aikaisemmin lievää huolimattomampana pidetty menettely olikin palveluntarjoajien päätöksissä muuttunut törkeän huolimattomaksi. Osittain ehkä tästä syystä ensimmäisten ratkaisujen muutosprosentit olivat epätavallisen korkeita, sittemmin tilanne on tasaantunut.

3 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 vas-

tannut kumpaakaan edellä kuvattua tilannetta. Yhteistä näille tapauksille on ollut se, että asiakas on tullut syystä 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 tekais-tun 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 kort-tiehtojen mukaan kortinhaltijan oli ennen tunnusluvun näppäilemistä tarkistettava maksun määrä. Pankkilautakunta katsoi, että summan jakaminen kahdelle eri luottokor-tille 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 kokonaisselvityksen perusteella, että asiak-kaan riitauttamat korttiostokset ovat hänen itsensä kortillaan tekemiä ja tunnusluvullaan hyväksymiä, jolloin kyse ei ole oikeudetto-masta käytöstä, minkä vuoksi asiakas itse vastaa riitauttamistaan korttiostoista pankin ja asiakkaan välisessä suhteessa.

PKL 13/11: Asiakas oli itse hyväksynyt mak-sutapahtumat 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 tuol-loin tarkistaa ostosten summia. Asiakkaan tietämättä häneltä oli oluiden sijasta veloitet-tu viisi kertaa samppanjaostoja yhteensä noin 3.700 euron arvosta. Sittenmin häntä on kuultu asianomistajana Virossa käynnissä olevassa rikostutkinnassa. Asiakkaan kerto-man mukaan hänen tapauksensa liittyy isom-paan huijaustapaukseen, jossa turisteilta on viety rahaa ylisuurilla veloituksilla. Asiakas katsoo tulleen huijatuksi kyseisessä ravin-tolassa ja vaatii pankkia korvaamaan oikeu-dettomasti 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 tun-nusluku 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 oikeudettomas-ti. Tämän vuoksi Pankkilautakunta totesi, että tapauksessa ei ole perusteita arvioida maksupalvelulain 62 §:n mukaista pankin ja kortinhaltijan välistä vastuunjakoa kortin oikeudettomasta käytöstä.

4 Huolimattomuuden arviointi

Maksupalvelulain säätämisen johtaneen hal-lituksen 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 koskevilla tapauksissa kortinhaltijalle maksupalvelulaissa 53 §:ssä ja korttiehdoissa asetettujen huolellisuusvelvollisuuksien noudattamista huolellisuusvelvollisuus kerrallaan ennen lopullisen kokonaisarvioinnin tekemistä. Tyypillisesti tapauksissa tulee arvioitavaksi 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.

4.1 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 huolimattomuudesta 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.

4.2 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 käyttäjiä 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, joilta 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. Asia-sa 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 kukkarollaan 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 huolimattomuudesta 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 sulkuilmoituksen kortistaan.

Pankkilautakunta totesi tunnusluvun urkkimisen tapahtuneen Helsingin rautatieasemalla, jossa liikkuu ihmisiä ja jossa yleisesti tiedossa olevin tavoin voidaan katsoa olevan kohonnut taskuvarkausriski. Asiakas oli pitänyt lippuautomaattia rakenteeltaan sellaisena, että tunnusluvun näppäilyn asianmukainen suojaaminen on vaikeaa.

Maksutapahtuman olosuhteisiin on siten liittynyt useampia sellaisia tekijöitä, jotka asiakas itsekin oli voinut huomata ja joiden vuoksi hänen on tullut suojata tunnuslukunsa näppäileminen poikkeuksellisen huolellisesti. Tunnusluvun urkinut 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 oikeellisuudesta. 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; ravintolaillan 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 koskevissa 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 automaattista 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 neuvoa kysyneet kyydinantajat eivät olleet edes noudattaneet hänen antamia ohjeita. Mikäli asiakas ei näissä olosuhteissa voinut varmistua turvallisesta tunnusluvun käytöstä, olisi hänen tullut kieltäytyä bensaostoksen maksamisesta.

4.3 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 huolellisuusvelvoitteensa. 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 kerran 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 kokemuksensa perusteella lisäksi poissuljettuna, että kortin tunnusluku olisi päätynyt korttia oikeudetta käyttäneen tietoon asiakkaan oman automaattiasioinnin yhteydessä Suomessa lähes kaksi viikkoa ennen kortin anastamista Las Palmasissa.

Saadun kokonais selvityksen perusteella Pankkilautakunta katsoi todennäköiseksi, että kortin tunnusluku on ollut asiakkaan kukkarossa tunnistettavassa muodossa ja kuk-

karon 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 maksupalvelulais- sa tarkoitettua törkeää huolimattomuutta. Koska viimeksi todettu johtaa asiakkaan täysimääräiseen vastuuseen kortin oikeudet- tomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta, ei Pankkilautakunta katsonut tarpeelliseksi arvioida asiakkaan menettelyä korttiehdoissa kortinhaltijalle asetettujen muiden huoelli- suusvelvollisuuksien suhteen.

PKL 10/13: Kortti ja tunnusluku eri taskuis- sa: Tapauksessa asiakas oli ollut Tallinnas- sa päiväristeilyllä. Asiakas oli kertomansa mukaan erityisesti varautunut varkauden varalle, koska Tallinnan varkaista on varoi- tettu. Asiakkaalla oli mukana hihnalla edessä roikkuva koko ajan mukana kulkeva käsilauk- ku, johon hän otti matkalompakon. Asiakas ei ottanut mukaan puhelinta, jossa hänellä on pankkitunnukset, mutta pienellä lapulla tunnuksset olivat erillään kevyen kesäpuse- ron 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 tarkis- ti 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 muistilappuista, jolle asiakas oli kirjoittanut korttiansa tunnusluvut. Koska asiakas oli säilyttänyt korttiaan käsilaukussaan olevassa lompakossa ja tunnuslukujen muistilappuaan kesäpu-seronsa 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 huolimattomuudestaan laiminlyöneen korttiehtojen mukaista velvollisuuttaan 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 kokonaisselvityk-

sen perusteella lautakunta kuitenkin katsoi asiakkaan tiedostaneen taskuvarkausriskin ja pyrkineen menettelyllään pienentämään tätä riskiä mm. jättämällä puhelimensa kotiin ja maksukorttiansa 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 tyyppillisessä 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 päätenyt ulkopuolisen tietoon asiakkaan oman automaattiasioinnin yhteydessä yli kolme

kuukautta ennen kortin anastusta. Saadun kokonaisselvityksen 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 toimitamassa 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 korttiansa 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 elämänkokemuksen perusteella katsoa aiheuttavan jonkinasteisen riskin mm. kodissa säilytetyn omaisuuden suhteen ja osoittavan näin ollen kotiinsa päästäjältä jonkinasteisen tietoisuuden riskin 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 katsottavin toimin korttiehtojen 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 tunnusluvunsa 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 huolimattomuudestaan 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 huolelli-

selta 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.

4.4 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 hihnalla 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 liikkuen 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 huolimattomuudesta laiminlyöneen korttiehtojen mukaista velvollisuuttaan seurata korttinsa tallellaoloa olosuhteiden edellyttämällä tavalla. Pankkilautakunta

katsoi asiakkaan kuitenkin ilmoittaneen kortin katoamisesta pankille ilman aiheutonta viivytystä 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 vetoketjulisessä 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 tyhjennetyn. 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 huolimattomuudesta laiminlyöneen korttiehtojen mukaista velvollisuutta-

an seurata korttinsa tallellaoloa olosuhteiden edellyttämällä tavalla.

Pankkilautakunta katsoo asiakkaan huolimattomuudesta laiminlyöneen myös maksupalvelulain 54 §:n ja korttiehtojen mukaista velvollisuuttaan ilmoittaa pankille kortin katoamisesta ilman aiheetonta viivytystä. Ottaen kuitenkin huomioon, että asiakas on kortin katoamisen huomattuaan saanut ravintolasta löydetyin korttinsa takaisin eikä hän tämän johdosta ole ymmärtänyt sulkea korttiaan ennen pankin kehotusta, lautakunta katsoo, ettei tämän asiakkaan laiminlyönnin voida katsoa osoittavan erityisen vakavaa varomattomuutta tai asiakkaan piittaamattomuutta 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 varmenushäiriöistä 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 oikeu-

dettoman automaattinoston tapahduttua klo 00:55. Koska asiakas oli kävellyt avopuolionsa kanssa baarista suoraan heidän lähellä sijaitsevaan kotiinsa, 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 tarkoitetun 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 aiheetonta viivästystä, 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 huolimattomuudesta laiminlyöneen korttiehtojen mukaista kortin tallella olon seuraamista koskevaa velvollisuuttaan 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.

4.5 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 kortti-ehdoissa. Maksupalvelulain säätämiseen joh- taneen 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 tai viivyttelen sen tekemisessä niin pitkään, että hänen menet- telynsä voidaan katsoa osoittavan selvää piittaa- mattomuutta palveluntarjoajan eduista.

Katoamisilmoitukseen liittyvät lautakunnan ta- paukset 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 ta- paukset, joissa asiakas on kyllä reagoinut kortin katoamiseen, mutta soittanut ”vääriin nume-

roon.” 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 vast- uulle. 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.

4.5.1 Sulkuilmoituksen viivästyminen kortin katoamisen havaitsemisen jälkeen

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

PKL 20/12: Sulkuilmoitus neljä tuntia kor- tin 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 kortil- laan 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 ensim- mäisen kerran klo 18:12 ja sulkenut korttinsa vasta toisella puhelullaan sulkupalveluun klo 19:08. Asiakas selvitti kortin katoamisen ha- vaitsemisen 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 huolel- lisesti toimiessaan hänen olisi tullut ilmoittaa



korttinsa katoamisesta pankille viipymättä ja ilman aiheutonta viivästystä sen havaittuun. Mikäli asiakas olisi näin toiminut, olisi tapauksessa kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneelta vahingolta voitu osittain välttyä.

Pankkilautakunta katsoi, että asiakkaan huolimattomuudesta johtuneet kortin säilyttäminen, kortin tallella olon seuraamista ja katoamisilmoituksen tekemistä koskevat laiminlyönnit osoittivat kokonaisuutena asiakkaan selvästi piittaamattomaa 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 aiheutonta 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 estämiseksi.

PKL 62/12: Ravintolaillan jälkeinen kyyti tuntemattomilta: Tapauksessa asiakas oli poistunut ravintolasta klo 02 jälkeen. Kadulla reittineuvoa kysyneet miehet lupasivat palkinnoksi heittää asiakkaan kotiin autolaan. Kuski tarvitsi matkalla bensaa autoonsa ja kun automaatti ei huolinut käteistä, kuski

ehdotti asiakkaalle, että tämä maksaisi bensa-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 imaissut sen ja maanantaina sen voi hakea pankista. Asiakas ehdotti, että hän sulkisi 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-asemalla 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-asemalla mieltänyt riskin korttinsa päätymisestä 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-asemalla asiointinsa jälkeen ole enää saanut korttiaan takaisin. Mikäli asiakas olisi ilmoittanut kortin katoamisesta viivytyksettä, olisi kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneelta vahingolta voitu välttyä todennäköisesti kokonaisuudessaan.

Yhteenvetona 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 olennaisesti 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.

4.5.2 Sulkuilmoituksen tekeminen väärälle taholle

Seuraavassa esitetään kaksi lautakuntatapausta, joissa asiakas on luullut tehneensä asianmukaisesti sulkuilmoituksen viipymättä kortin anastuksen havaittuaan. Tapausten lopputulokset poikkeavat toisistaan ja niistä käy ilmi, miten tapauksissa, joissa kortinhaltija tekee sulkuilm-

oituksen 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. Tapauksen 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 huolimattomuudestaan 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 käsiteltävinä 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 huolellisuusvelvoitteensa 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 päätyntä 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 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 mainittu nimenomaisesti esimerkkinä menettelystä, joka voi olla törkeän huolimattontaa. 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 sulkeamisesta: Asiakkaan lompakko ja puhelin anastettiin 20.5.2013 Pietarissa asiakkaan housujen taskusta, kun hän oli nousemas-

sa metroon. Asiakas huomasi tapahtuneen välittömästi ja soitti ystävänsä 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 esitetystä tapauksesta 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. sulkuaikaa 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 huolellisuusvelvoitteensa 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 viivyttää 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 ti-

*lanteessa soittaneet ja mikä on ollut näiden puheluiden sisältö. Tästä huolimatta Pankkilautakunta katsoi saadun kokonaisselvityksen 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 tosiasias-
sa kuitenkaan ollut tehty kortin sulkuilmoitusta, katsoi Pankkilautakunta tarkemman selvityksen puuttuessa asiakkaan väärinkäsityksen ja kortin sulke-
matta 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 viivästyksen sulkuilmoituksen tekemisessä voida yksinään katsoa osoittavan asiakkaan selvää piittamattomuutta pankin eduista eikä siten myöskään törkeää huolimattomuutta. Näin ollen asiakkaan vastuu kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta rajoit-
tui 150 euroon.*

4.6 Syy-yhteys

Harkittaessa joutuuko maksupalvelun käyttäjä vastuuseen 62 §:n 1 momentin 2 kohdan no-
jalla otetaan muun ohella huomioon se, kuinka täsmällisiä maksuvälineen käyttöä koskevia ehto-
ja korttisopimukseen sisältyy ja onko hän laimin-
lyönyt niitä. Vastuun syntyminen sopimusehto-
jen rikkomisen perusteella edellyttää aina sitä,
että ehtojen vastainen menettely osoittaa huo-
limattomuutta. Lieväkin huolimattomuus riittää
synnyttämään vastuun. Lisäksi vastuun syntymi-
nen edellyttää, että maksuvälineen katoaminen,
joutuminen toisen haltuun tai oikeudeton käyttö
on syy-yhteydessä sopimusehtojen rikkomiseen.

Jotta vastuu syntyisi, vaaditaan lisäksi, että mak-
suvälineen katoaminen, joutuminen oikeudet-

tomasti 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 jol-
takin vähäiseltä osalta noudattamatta ehdoissa
asetettuja yksityiskohtaisia turvamääräyksiä ja on
selvää, että tällä laiminlyönnillä ei ole tosiasias-
sa ollut vaikutusta siihen, että maksuvälinettä on
käytetty oikeudettomasti.

**PKL 5/11: Vaikka laiminlyönnillä ei ollut syy-yhteyttä vahinkoon, on laiminlyönti huomioitu asiakkaan menettelyn kokonais-
arvioinnissa:** Tapauksessa asiakas oli ollut
lauantai-iltana viettämässä ystävänsä var-
pajaisia. Asiakas oli lähtenyt ravintolasta
kävellen 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 ker-
taan ja jätti tiedustelun ravintolan nettisivuil-
la olevan löytötavarapalvelun kautta. Asiakas
sulki korttinsa varmuuden vuoksi maanan-
taina 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 automaattinostoi-
hin. Vaikka asiakkaan katoamisilmoituksen
tekemistä koskeva laiminlyönti ei näin ollen
ollut syy-yhteydessä kortin oikeudettomas-
ta käytöstä aiheutuneeseen vahinkoon,
lautakunta totesi, että tämä asiakkaan
huolimattomuudesta johtunut laiminlyönti
huomioon arvioitaessa asiakkaan menettelyä
kokonaisuutena.



5 Törkeytyminen

Maksupalvelulain 62 §:n vastuunjakosäännöksissä 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 tilitapahtumis-

ta koostuvassa – oikeudettomassa käytössä olla kyse useammasta 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 asiak-

kaan 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 tapah- tuneen 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 vastuunjako 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 sulke- mista tiistai- ja perjantai- aamu- välisenä aikana lähes 25.00 euron vahinko.

Pankkilautakunta katsoi asiassa saadun selvityksen perusteella, että tunnuksi käyttäneet olivat tunnustaneet 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 aiheetonta 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 vahingokseen. 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 verkkopankkitunnuksen 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 aiheetonta 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 automaatilla 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 asioinut automaatilla 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 automaatti-

nostoon klo 02:39. Asiakas sulki korttinsa klo 19:11.

Pankkilautakunta katsoi, että tapauksen olosuhteissa asiakkaan liikkuesssa 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 aiheetonta 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 aiheetonta 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 estääkseen.

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 oikeudettonta 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 aiheetonta viivästystä kortin oikeudettoman käytön estääkseen. 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 aiheetonta 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.

6 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 tietoista 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 ilta-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 urkkinut tunnusluvun pankkiautomaatilla.

Esitetyn selvityksen perusteella asiakas A oli luovuttanut debit-korttinsa B:lle käytettäväksi. B oli käytännössä hoitanut A:n kaappa- 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 nimellisesti kielletty, ja vahingolta olisi vältetty, 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.

7 Huumaus

Eräs melko tasaisin väliajoin käsiteltäväksi tuleva kysymys on mahdollinen asiakkaan huumautuminen. Tyypillisesti tämä väite nousee esiin kotimaassa niin sanottujen pimeiden taksien käytön yhteydessä, kun taas ulkomailla huumautuminen 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 näyttäytyvät niistä jäävien järjestelmätietojen perusteella asiakkaan itsensä tekeminä. Vaikka lautakunta arvioikin jokaisen tapauksen yksilöllisesti siitä saamansa selvityksen perusteella, niin toistaiseksi käsitelyjen tapausten perusteella näyttää siltä, että pelkkää asiakkaan omaa väitettä huumautamisesta ei ole pidetty riittävänä. Myös asian yhteydessä mahdollisesti esitetyistä lääkärintodistuksista ei aina ole ollut apua, koska ne on hankittu jälkikäteen ja huumautamisessa 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. Edelleen todennäköiseksi katsotussa huumautapauksissa 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. Mukaan 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 iltapäivällä 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. Hieman sitä nautittuaan häneltä meni hetkeksi taju ja mieli muuttui. Ilmeisesti tuohon toiseen olueeseen 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 osto 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 huumamisesta ei ole tapauksessa esitetty muuta selvitystä kuin asiakkaan Pankkilautakunnalle tekemässä valituksessa esittämä tapahtumainkuvaus, joka poikkeaa asiakkaan alun perin pankille oikaisupyyntönsä 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 riitaisiksi 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 oikeudetomaan 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 palattuun. 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 debitominaisuudella 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 ti-

lassa, 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 korttiedoissa ei nimenomaisesti mainita, että pitää käydä lääkärissä jos epäilee tulleen 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 huumauksen tueksi asiassa on esitetty asiak-

kaan avopuolison kertomus, jonka mukaan asiakas oli käyttäytynyt omituisesti. Pankki ei ole kertomusta vastineissaan kommentoinut. Asiassa saatu kokonaisselvitys 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.

8 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 credit-ominaisuutta. Samoin kuin huumausaineiden, 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 tiliotteestaan. 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 riitauttamat 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 riitauttamat 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 kokonaisselvityksen perusteella Pankkilautakunta katsoi mahdolliseksi, että asiakas oli itse tehnyt riitaisiksi 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 Tukholmankadulla 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 riitauttamat 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 urkimaan ja kortti on tämän jälkeen päätynyt 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 riitauttamat kolme korttimaksua oli tehty asiakkaan lomamatkan aikana Gran Canariailla. Asiakas huomasi nämä yhteensä 2.700 euron veloitukset luottotilillään tarkastaessaan tilitietojaan kotiin palattuaan. 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 sirumaksupääte ei ole pystynyt lukemaan kortin sirua, ja ne oli hyväksytty 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 saat-
taa 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 yrityksessä. Tämän lisäksi kortilla ei ollut näiden kolmen maksutapahtuman jälkeen hyväksytty 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 epätoden-

näköisemmäksi se, että kyseisissä korttitapahtumissa oli ensin yritetty lukea kortin sirua ja tämän epäonnistuttua luettu kortin magneettijuovaa.

Pankkilautakunta katsoi näin ollen, että asiakkaan riitauttamat 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 riittäisi 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 maksunsaaja-

jan 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 riittämänsä korttiosotot. Näin ollen lautakunta ei suosittanut asiassa hyvitystä.

9 Tilausansat

Suurin osa lautakunnan käsittelemistä tapauksista liittyy edelleen perinteiseen kortin oikeudettomaan käyttöön eli tilanteisiin, joihin liittyy myös asiakkaan fyysisen kortin varastaminen. Viime aikoina ovat kuitenkin jonkin verran yleistyneet myös tapaukset, joissa oikeudeton käyttö tapahtuu ilman, että asiakkaan korttia ei lainkaan varasteta, vaan käyttö perustuu pelkkiin korttitietoihin, jotka ovat jotenkin päätyneet ulkopuolisen haltuun. Vaikka myös tällaisia tapauksia arvioidaan samojen sääntöjen puitteissa kuin perinteisempiäkin tapauksia, korostuvat niissä kuitenkin hieman eri asiat. Tyypillisesti näissä tapauksissa esimerkiksi kortti itsessään ei missään vaiheessa ole kadoksissa.

Syynä tällaisten tapausten yleistymiseen on todennäköisesti erilaisten toimintatapojen, kuten kalasteluviestien yleinen lisääntyminen. Myös pankit ovat aikaisempaa useammin alkaneet katsoa asiakkaan menettelyn ilmentävän tämän

törkeää huolimattomuutta. Tyypillistä erilaiselle tietojen kalastelulle on myös se, että yleensä se kohdistuu asiakkaan nettipankkitunnuksiin, minkä vuoksi toiminnasta aiheutuu myös tavanomaista suurempaa vahinkoa.

Erilaisia tilausansoiksi määriteltäviä kuvioita on ollut olemassa jo useita, ellei jopa kymmeniä vuosia. Tilausansalle on tyypillistä, että asiakas houkutellaan antamaan korttinsa tiedot joko uskottelemalla hänen jo voittaneen jotain tai mainostamalla hänelle jotain erityisen houkuttelevaa kuulostavaa tuotetta uskomattoman edullisesti ellei jopa ilmaiseksi. Tietojen kalastelua saatetaan tehdä myös jonkinlaisen arvonnin varjolla. Toiminnan uskottavuuden lisäämiseksi ja samalla myös huijauksen paljastumisen estämiseksi asiakkaalle saatetaan jopa alkuvaiheessa joku tuote toimittaa, vaikka toiminnan tosiasiallisena tarkoituksena onkin alusta asti erehdyttää asiakas antamaan suostumuksensa alkuperäiseen viestiin tai tarjoukseen täysin liittymättömään jäsenyyteen tai muuhun sellaiseen pidempiaikaiseen sitoutumiseen ja sitä seuraaviin tuleviin kuukausiveloituksiin.

Ongelmalliseksi tilanteen tekee sekä asiakkaalle että pankille, mutta myös lautakunnalle se, että tapahtuneen tiimoilta on usein vaikeaa saada luotettavaa selvitystä. Tapauksia arvioidessaan Pankkilautakunnan on tullut arvioida, onko asiakas antanut kyseiselle veloittajalle suostumuksensa riidanalaisten maksutapahtumien toteuttamiselle ja jos on, niin missä määrin vai onko tapauksessa ollut kokonaan kyse maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä.

PKL 24/16 Tilausansa. Kortinhaltijan suostumus. A oli maksanut internetissä yhdistelmäkortillaan 1 euron televisiosta luullen ilmoituksen perusteella asioivansa Suomessa toimivan, kodinelektroniikkaa myyvän ketjun kanssa. Yritys Y oli veloittanut A:n luototililtä ensin 1 euron ja tehnyt muutaman vuorokauden kuluttua vielä toisen, 79 euron suuruisen veloituksen. A katsoi tulleen

huijatuksi 1 euron veloituksen osalta ja kiisti antaneensa suostumusta 79 euron veloitukselle. A teki kortin sulkuilmoituksen pankille ja rikosilmoituksen tapahtuneesta poliisille. Pankkilautakunnan oli asian ratkaisemiseksi ensi kädessä arvioitava, voitiinko A:n katsoa antaneen kyseessä olevalle veloittajalle suostumuksensa riidanalaisten maksutapahtumien toteuttamiseen. Toiseksi oli kysymys siitä, oliko A:n oma menettely joltain osin maksupalvelulain velvoitteiden vastaista.

Pankkilautakunta katsoi A:n kiistäneen antaneensa hyväksyntää kummallekaan veloitukselle. Näin ollen pankki oli maksupalvelulain todistustaakkaa koskevan säännöksen mukaan velvollinen osoittamaan, että A oli antanut suostumuksensa ko. veloituksiin. Lautakunta totesi, etteivät maksajalla olleet oikeat kortti- ja yhteystiedot vielä osoittaneet, että A olisi antanut suostumuksensa riidanalaisiin veloituksiin. Lautakunta katsoi, ettei pankki ollut osoittanut A:n saaneen

mitään tietoa ko. palveluntarjoajasta tai palvelusta, jonka ehtojakaan pankilla ei ollut lautakunnalle toimittaa. Lautakunta katsoi näin ollen, että A ei ollut antanut hyväksyntäänsä ko. veloituksille ja että veloituksissa oli siten kyse maksupalvelulain 38 §:n mukaan oikeudettomasta käytöstä, jota koskeva asiakkaan vastuu oli ratkaistava lain 62 §:n perusteella.

A:n oltua siinä uskossa, että hän on asioinut kodinelektroniikkaa myyvän ketjun kanssa, lautakunta katsoi, ettei A ole tietoisesti ja vapaaehtoisesti luovuttanut korttinsa tietoja maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin 1) kohdassa tarkoitettulla tavalla. Kun pankki ei myöskään esittänyt A:n menetelleen huolimattomasti korttitietoja antaessaan, ei A Pankkilautakunnan näkemyksen mukaan ollut huolimattomuudestaan laiminlyönyt korttietojen mukaisia velvollisuuksiaan tavalla, joka synnyttäisi vastuun oikeudettomista maksutapahtumista. Pankkilautakunta suo-



sitti, että pankki hyvittää A:lle kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneen vahingon täysimääräisesti.

FINE-000699 Tilausansa. Tapauksessa asiakkaan tililtä oli tehty syksyllä 2012 Visa Electron -kortin korttitietoja käyttäen internetostaveloituksia. Asiakas oli kertomansa mukaan hyväksynyt internetissä 1,00 ja 0,15 euron suuruiset korttiveloitukset. Hän kiisti hyväksyneensä muut, neljän eri maksunsaajaan veloitukset ja vaati pankkia korvaamaan yhteensä 367,03 euroa.

Pankkilautakunta totesi pankin olevan maksupalvelulain 72 §:n todistustaakkaa koskevan säännöksen mukaan velvollinen osoittamaan, että asiakas oli antanut suostumuksensa riidanalaisiin veloituksiin sovitulla tavalla. Kyseiset veloitukset olivat saadun selvityksen mukaan tehty oikeilla korttitiedoilla. Tiedot asiakas oli kuitenkin antanut hyväksymiensä 1,00 euron ja 0,15 euron veloituksia varten. Lautakunta katsoi lain 72 §:n 2 momentissa esitetyn periaatteen mukaisesti, etteivät maksajalla/maksunsaajalla olleet oikeat korttitiedot vielä osoittaneet, että asiakas olisi antanut suostumuksensa toistuvaisveloituksiin ja/tai riidanalaisiin veloituksiin.

Lautakunta katsoi, ettei pankki ollut osoittanut asiakkaan hyväksyneen tai edes saaneen tietoonsa palvelujen ehtoja antaessaan korttitietonsa ja hyväksyntänsä 1,00 ja 0,15 euron veloitusten tekemiseen. Lautakunta katsoi edelleen, ettei asiakkaan voitu katsoa sitoutuneen korttitiedoilla veloitettaviin toistuvaismaksuihin tai muulla tavoin antaneen suostumustaan kyseisille riidanalaisille veloituksille. Lautakunta totesi, että asiakkaan annettua korttitietonsa hyväksymään veloituksia varten, oli maksunsaajien oikeus maksuvälineen käyttöön kyseisen veloituksen jälkeen lakannut ja maksunsaajien tekemissä riidanalaisissa korttiveloituksissa oli siten

kyse maksupalvelulaissa tarkoitetusta oikeudettomasta käytöstä, jota koskeva asiakkaan vastuu oli ratkaistava lain 62 §:n perusteella

Lautakunta katsoi, ettei tapauksessa voitu katsoa olevan kyse maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin 1 kohdassa tarkoitetusta maksuvälineen luovuttamisesta sen käyttöön oikeudettomalle, kun asiakas oli antanut korttitietonsa maksunsaajalle hyväksymänsä korttimaksun toteuttamista varten. Näin ollen arvioitavaksi jäi, voitiinko kortin oikeudettoman käytön katsoa johtuneen asiakkaan huolimattomuudesta maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisesti. Tältä osin lautakunta katsoi, ettei asiakas ollut menettelyllään voinut vaikuttaa siihen, että maksunsaaja oli käyttänyt korttitietoja heidän välisensä sopimuksen vastaisesti oikeudettomiin veloituksiin, ja ettei asiakas näin ollen ollut huolimattomuudestaan laiminlyönyt korttiehtojen mukaisia velvollisuuksiaan tavalla, joka olisi synnyttänyt vastuun oikeudettomista maksutapahtumista. Pankkilautakunta suositti pankkia hyvittämään asiakkaalle kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneen vahingon täysimääräisesti.

PKL 56/16 Asiakas hyväksyi itse veloitukset.

Tapauksessa pankin korttimonitorointijärjestelmä hälytti 22.3.2016 asiakkaan kortilla Kanadassa tehdyistä ostoksista. Asiakkaalta oli tämän jälkeen välittömästi tiedusteltu puhelimitse tunnistiko hän kortin magneettijuovalla tehdyn 1,22 euron oston. Asiakkaan kiistettyä oston kortti suljettiin ja pankki ohjeisti asiakasta reklamoimaan kyseisen oston. Asiakas ei kuitenkaan reklamoinut Kanadassa tehtyä ostoa, vaan kaksi muuta nostoa: 25.11.2015 kirjautuneen 1,99 sekä 18.3.2016 kirjautuneen 119,70 euron oston. Molemmilla ostoilla oli sama veloittaja. Pankki katsoi vastauksessaan asiakkaan reklamaatioon, että kyseiset veloitukset olivat asiakkaan vastuulla. Reklamaation

jälkeen 24.8.2016 asiakkaan tililtä oli tehty uusi 119,70 euron veloitus, jossa maksunsaaja oli ollut sama yritys. Asiakas kiisti tehneensä kaksi 119,70 euron veloitusta, ja vaati pankkia korvaamaan 18.3.2016 ja 24.8.2016 veloitettut 119,70 euron maksut, yhteensä 239,40 euroa.

Tapauksessa Pankkilautakunta arvioi sitä, oliko kyse kortin oikeudettomasta käytöstä vai oliko asiakas itse tehnyt riitauttamansa ostot. Pankin mukaan asiakas oli itse tilannut palveluja kahdelta deittisivustolta ja hyväksynyt maksut kortillaan. Molemmissa palveluissa oli annettu asiakkaan kortissa olevat tiedot. Lisäksi kirjautuminen oli tehty asiakkaan sähköpostiosoitteella. Toisessa palvelussa oli ollut asiakkaan syntymävuoden, toisessa asiakkaan sukunimeen viittaava käyttäjätunnus.

Asiakas oli kertonut vaatineensa tilin käytön estämistä muualla kuin Suomessa. Pankin mukaan tällaista vaatimusta ei ollut tehty. Lautakunta katsoi, että asiassa oli jäänyt osoittamatta, että asiakas olisi vaatinut tilin käytön estämistä muualla kuin Suomessa tai että tällaisella vaatimuksella olisi ollut merkitystä internetkäytön osalta.

Pankkilautakunta katsoi, että kyseessä ei ollut kortin oikeudeton käyttö, vaan asiakas oli itse tilannut deittisivustoiden palvelut ja hyväksynyt niihin liittyvät kiistämänsä maksut. Lautakunta ei suosittanut tapauksessa korvausta.

miseen tai tunnistautumiseen ja luottojen nostamiseen uhrin nimissä. Yleisimmin ensimmäinen lähestyminen asiakkaan suuntaan tapahtuu sähköpostilla, jossa on linkki, jota asiakasta kehoitetaan käyttämään johonkin hänen pankkitietojensa turvallisuuteen liittyvällä verukkeella. Kyseisen linkin takaa aukeaa sitten huijareiden laatima, toisinaan hyvinkin aitoa sivustoa muistuttava näkymä, jossa asiakasta pyydetään antamaan asiakasnumero ja erilaisia tunnuksia, jotta hänen tiliään ei suljettaisi. Koska eri pankkien verkkopankit toimivat hieman eri tavoin, niin joihinkin huijauksiin on liittynyt myös erillinen puhelu, jonka aikana huijarit ovat saaneet tietoonsa omiin toimiinsa tarvittavan asiakkaan vaihtuvan vahvistuskoodin. Osassa tapauksia ensikontakti on voinut tapahtua myös tekstiviestin avulla. Huijausten kieli ja muukin ulkoasu ovat viime aikoina parantuneet huomattavasti, minkä vuoksi asiakkaiden on saattanut olla aikaisempaa vaikeampi mieltää kyseisiä yhteydenotto- ja huijauksiksi, vaikka pankit ovatkin omassa viestinnässään säännönmukaisesti korostaneet, että ne eivät koskaan kysy asiakkaalta tämän henkilökohtaisia tunnistetietoja sähköpostitse tai puhelimitse.

Phishing-tapauksia arvioidessaan Pankkilautakunnan on tullut arvioida, voidaanko asiakkaan ylipäättään katsoa luovuttaneen verkkopankkitunnuksensa niiden käyttöön oikeudettomalle vai voidaanko verkkopankkitunnusten joutumisen oikeudettomasti toisen haltuun tai niiden oikeudettoman käytön katsoa johtuneen siitä, että asiakas on huolimattomuudestaan laiminlyönyt maksupalvelulain ja pankin verkkopalvelutunnusten yleisten ehtojen mukaisia velvollisuuksiaan, ja jos näin katsotaan tapahtuneen, niin minkä asteista huolimattomuudesta tapauksessa on kysymys.

10 Phishing

Samoin kuin tilausansoja, myös erilaisia yleisesti phishingiksi katsottavia toimintatapoja on ollut liikkeellä jo pitkään. Tyypillisesti phishing-tapauksissa pyritään saamaan asiakas luovuttamaan hänen verkkopankkitunnuksensa, joita sitten käytetään joko oikeudettomien tilisiirtojen teke-

PKL 27/14 Tietojen kalastelu tekstiviestillä.
Tapauksessa asiakas oli saanut 9.7.2014 tekstiviestin: ”Sinulla on avoin lasku 3.7.2014 lähtien. Maksuhäiriömerkintä voidaan merkitä teille huomenna 10.7.2014. Lasku muodostuu

myöhästyneestä muistutuslaskusta, jonka summa on 2,81 euroa. Voit tarkastella laskua sekä muita tietojasi perinnän onlinepalvelusta osoitteesta www.maksumerkinta.net.” Asiakas avasi verkkosivut ja syötti sivustolle verkkopankkitunnuksensa tarkastaakseen, mistä laskusta oli kysymys. Tämän jälkeen hän sai ilmoituksen: ”Lasku on peruttu.” Asiakas yritti kirjautua verkkopankkisivuille, mutta pääsy verkkopankkiin oli estetty, joten hän soitti pankkiin ja sulki verkkopankkitunnuksensa klo 19.32. Asiakkaan tililtä oli klo 19.22 siirretty oikeudetta 3.800 euroa. Asiakas vaatii pankkia korvaamaan tililtä oikeudetta tehdyt tilisiirrot.

Asiassa saadun selvityksen perusteella Pankkilautakunta katsoi, että asiakas oli ollut verkkopankkitunnuksia käyttäessään siinä käsityksessä, että hän oli asioinut pankin kanssa tunnistautuakseen perintäyhtiön palveluun. Näin ollen se katsoi, ettei asiakas ollut tietoisesti luovuttanut verkkopankkitunnuksiaan niiden käyttöön oikeudettomalle ja ettei tapauksessa siten ollut kyse maksupalvelulaissa tai verkkopalveluiden sopimusehdoissa tarkoitetusta tunnusten luovuttamisesta.

Lautakunta katsoi, että vaikka asiakkaalla ei olisi ollut aiemmin mitään tekemistä kyseisen perintätoimiston kanssa, oli hän voinut perustellusti ajatella jonkin maksamatta jääneen laskun perinnän saatetun perintätoimiston hoidettavaksi. Edelleen lautakunta katsoi, ettei asiakkaan lähtökohtaisesti voitu olettaa tietävän, minkä tahojen kanssa pankilla oli sopimus pankkitunnusten käyttämisestä tunnistautumiseen toisen palveluntarjoajan palvelussa. Tapauksessa lautakunta piti ilmeisenä, että asiakas oli uskonut näin olleen.

Saadun selvityksen perusteella lautakunta katsoi, että ennen tapahtuneita oikeudettomia tilisiirtoja asiakkaan näkökulmasta ainoastaan perintätoimiston ensiyhteydenot-

toa tekstiviestitse voitiin pitää poikkeuksellisenä. Toisaalta pankki ei ollut esittänyt, että vastaavaa yhteydenottotapaa ei voisi käyttää jokin palveluntarjoaja, jolla on pankin kanssa sopimus pankkitunnusten käyttämisestä tunnistautumiseen sähköisessä asiointipalvelussaan. Pankki ei myöskään ollut esittänyt, että verkkopalveluehdoissa viitatuissa pankin turvaohjeissa olisi asiasta minkäänlaista mainintaa tai varoitusta, taikka että pankki olisi muutoin varoittanut asiakkaitaan vastaavista yhteydenotoista.

Mikäli asiakas olisi tekstiviestin saatuaan tai verkkosivut avattuaan ymmärtänyt kyseena-laistaa yhteydenoton asianmukaisuuden ja olisi ennen verkkopankkitunnustensa käyttöä ollut yhteydessä esimerkiksi pankkiin tiedustellakseen menettelyn asianmukaisuutta, olisi tapauksessa pankkitunnusten oikeudettomasta käytöstä aiheutuneelta vahingolta todennäköisesti voitu välttyä. Tästä huolimatta lautakunta katsoi, ettei verkkopankkitunnusten oikeudeton käyttö ollut johtunut siitä, että asiakas olisi huolimattomuudestaan laiminlyönyt maksupalvelulain 53 §:n 1 momentin ja verkkopalveluehtojen mukaisia velvollisuuksiaan. Pankkilautakunta suositti, että pankki otti vastatakseen verkkopankkitunnusten oikeudettomasta käytöstä aiheutuneen vahingon täysimääräisesti.

PKL 35/16 Tietojen kalastelu pankin turvallisuuspäivityksen varjolla. A oli saanut sähköpostin, jonka lähettäjä oli B pankin ”turvallisuus osasto”. A avasi sähköpostin, jonka jälkeen hänelle soitti X, joka oli puhelun aikana esittäytynyt B pankin turvallisuusosaston johtajaksi. X pyysi A:lta muutamia tunnuslukuja, jotta voisi aloittaa päivityksen. A oli pian puhelun jälkeen ymmärtänyt joutuneensa huijauksen kohteeksi, mutta tililtä oli jo ehditty siirtää oikeudetta 4600 euroa.

Pankkilautakunta katsoi, että asiakkaan olisi tullut yleisen tietämyksen ja hänelle

lähetetyn sähköpostin muotoilun ja sisällön perusteella ymmärtää, ettei sähköposti ollut pankin lähettämä. Myös pankin verkkopalvelutunnusehdoissa oli nimenomaisesti kielletty muun muassa kirjautuminen verkkopalveluun sähköpostilla lähetetyn linkin kautta sekä verkkopalvelutunnusten tai niiden osan kertominen puhelimessa suullisesti niitä kysyvälle. Huolellisesti toimiessaan A:n olisi tullut jättää sähköpostiviestissä ollut linkki avaamatta ja erityisesti jättää verkkopalvelutunnusten osia antamatta, mikäli niitä ko. sivuilla pyydettiin. Mikäli A olisi viimeistään X:n puhelun tai lisävahvistuspalvelun poistamista koskevan tekstiviestin saatuaan ymmärtänyt kyseenalaistaa yhteydenottojen asiallisuuden ja ottanut yhteyttä pankkiinsa, olisi oikeudettomasta käytöstä aiheutuneelta vahingolta voitu todennäköisesti välttää ainakin osittain. Pankkilautakunta katsoi asiakkaan menettelyn kokonaisuutena poikkeavan selvästi ja olennaisesti siitä, mitä huolelliselta verkkopankkitunnusten haltijalta vaaditaan. Asiakkaan menettely osoitti kokonaisuutena arvioiden maksupalvelulaissa tarkoitettua törkeää huolimattomuutta. Pankkilautakunta ei suosittanut asiassa hyvitystä.

FINE-003435 Tietojen kalastelu sähköpostitse ja puhelimitse. Tapauksessa asiakkaalle oli soitettu 8.5.2017 ja soittaja oli esittänyt olevansa pankista. Asiakkaalta pyydettiin pankin päivitystä varten verkkopankin tunnuslukuja. Asiakas huomasi jo puhelun aikana, että hänen tilinsä oli tyhjennetty kahdella verkkomaksulla. Asiakas yritti soittaa takaisin soittajan numeroon, mutta numero ei vastannut. Tämän jälkeen asiakas soitti pankkiin ja hänen pankkitunnuksensa suljettiin. Asiakas vaatii pankkia korvaamaan 2.499,18 euroa.

Pankki oli lähettänyt asiakkaalle 10.12.2015 ja 5.1.2017 tunnuslukutaulukon saatekirjeineen. Kirjeessä oli muun muassa todettu, että: ”pankkitunnukset ovat henkilökohtaisia eikä niitä saa luovuttaa toiselle henkilölle”.

Edelleen kirjeessä oli todettu, että ”[PANKKI] EI KOSKAAN OTA YHTEYTTÄ SÄHKÖPOSTILLA TAI PUHELIMELLA KYSYÄKSEEN PANKKITUNNUKSIASI”. Pankin mukaan se oli lisäksi varoittanut tietojenkalastelusta verkkosivullaan, sosiaalisessa mediassa talven ja kevään 2017 aikana ja tiedotteella talvella 2016. Asiasta olivat varoittaneet myös useat lehdet, viranomaiset sekä muut sivustot.

Pankkilautakunta katsoi, että asiakkaan olisi tullut yleisen tietämyksen ja pankin erikseen antamien varoitusten perusteella ymmärtää, ettei puhelu tullut tosiasiallisesti pankista ja ettei hän olisi saanut antaa käyttäjätunnusta, salasanaa ja tunnuslukuja niitä pyytäneelle henkilölle. Mikäli asiakas olisi puhelun saatuaan ymmärtänyt kyseenalaistaa yhteydenoton asianmukaisuuden ja olisi ennen verkkopankkitunnustensa antamista ottanut itse yhteyttä pankkiin tiedustellakseen menettelyn asianmukaisuutta, olisi tapauksessa pankkitunnusten oikeudettomasta käytöstä aiheutuneelta vahingolta voitu välttää.

Yhteenvedon lautakunta katsoi asiakkaan menettelyn kokonaisuutena poikkeavan selvästi ja olennaisesti siitä, mitä huolelliselta verkkopankkitunnusten haltijalta vaaditaan. Lautakunta katsoi asiassa saadun selvityksen perusteella, että asiakas oli ollut verkkopankkitunnuksia käyttäessään ja niitä antaessaan siinä käsityksessä, että hän oli asioinut pankin kanssa. Näin ollen lautakunta katsoi, ettei asiakas ollut luovuttanut verkkopankkitunnuksiaan ulkopuoliselle maksupalvelulain 62 §:n 1 momentissa tarkoitettulla tavalla. Se katsoi kuitenkin verkkopalvelutunnusten joutumisen sivullisen tietoon ja niiden oikeudettoman käytön johtuneen siitä, että asiakas oli huolimattomuudestaan laiminlyönyt maksupalvelulain 53 §:n 1 momentin ja verkkopalvelutunnusten yleisten ehtojen mukaisia velvollisuuksiaan kokonaisuutena arvioiden laissa tarkoitettua törkeää huolimattomuutta osoittavalla tavalla. Pankkilautakunta ei suosittanut asiassa hyvitystä.

PHISHING



11. Epärehellinen maksunsaaja

Tämä kortin oikeudettoman käytön muoto näyttäisi yleistyneen viime aikoina ja huolestuttavinta sen suhteen on, että vaikka tapauksiin usein liittyykin myös huumasta ja asiakkaan omaa ja joskus vahvaakin myötävaikutusta, niin lainsäädännössä ei näyttäisi nimenomaisesti lainkaan tulleen huomioiduksi mahdollisuutta, että myös maksunvastaanottaja voisi toimia epärehellisesti. Tapauksia arvioidessaan Pankkilautakunta onkin joutunut tulkitsemaan tilanteita hieman vapaammin ja soveltamaan ehkä jopa ehkä hieman yllättävältä vaikuttavia lainkohtia, jotta tapauksiin on ollut mahdollista saada asianmukainen lopputulos. Toisaalta tapausten arvioinnin yhteydessä tulee myös huomioida

se seikka, että myös täysin huolellisesti toimiva asiakas saattaa täysin ilman omaa myötävaikutustaan joutua epärehellisen maksunsaajan uhriksi

PKL 56/14 Yökerho väärinkäyttäjänä. *Tapauksessa asiakas oli Barcelonassa ollessaan viettänyt kahden tuttavansa kanssa iltaa aikuisviihdettä tarjoavassa ravintolassa, jossa hän oli tilannut privaattishown. Asiakas maksoi 495 euroa maksaneen shown korttillaan. Hän oli hyväksynyt oston korttilukijaan näppäiltävällä tunnusluvulla ja maksaessaan peittänyt kädellään kortinlukijan numeronäppäimistön. Shown tilattuaan asiakas vietiin erilliseen huoneeseen, ja muu seurue jäi baaritiskille. Huoneessa asiakas oli ostanut juomia. Asiakas oli vielä tällöin täysin tietoisessa tilassa, mutta muistikuvat tapahtumista loppuivat tunnin kestoisen shown aikana.*

Asiakas heräsi yökerhosta kymmenen aikaan seuraavana aamuna.

Asiakas kiisti kortilla ja kortin tunnusluvulla kyseisessä ravintolassa 23.3.2014 klo 03.25–12.41 Suomen aikaa tehdyt 15 ostotapahutmaa, yhteisarvoltaan 48.035,00 euroa. Asiakkaan viimeinen omakseen tunnistama 495 euron osto oli tehty klo 02.13. Pankki vastaanotti asiakkaan sulkuilmoituksen kortista klo 18.23. Asiakas kiisti toimineensa tahallisesti, huolimattomasti tai laiminlyöneensä velvollisuuksiaan kortinhaltijana ja vaati pankkia korvaamaan kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneen vahingon kokonaisuudessaan.

Asiakas vetosi muun muassa siihen, että maksunsaaja sekä tämän työntekijät olivat tietoisesti käyttäneet asiakkaalta anastamaansa korttia ja tunnuslukua perustetomiin veloituksiin tietäen, ettei asiakas ollut hyväksynyt veloituksia. Pankki ei tapauksessa kiistänyt sitä, että yökerhon henkilökunta oli ollut osallisena kortin väärinkäyttöön, mutta katsoi, että asiakas oli omalla toiminnallaan edesauttanut tapahtumia, jotka johtivat kortin väärinkäyttöön.

Pankkilautakunta katsoi maksunsaajan olleen tietoinen siitä, ettei maksaja ollut oikeutettu käyttämään korttia, ja ettei maksunsaajan näin ollen voitu katsoa maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin mukaisesti asianmukaisesti varmistuneen maksajan oikeudesta käyttää korttia. Koska viimeksi todetun johdosta asiakas ei maksupalvelulain 62 § 3 momentin mukaisesti vastannut kortin oikeudettomasta käytöstä, lautakunta ei katsonut tapauksessa tarpeelliseksi arvioida asiakkaan menettelyä maksupalvelulain 53 §:n 1 momentissa ja korttiehdoissa kortinhaltijalle asetettujen huolellisuusvelvollisuuksien suhteen.

Pankkilautakunta katsoi asiassa saadun selvityksen perusteella maksunsaajan toimineen

riitautettujen maksutapahtumien kohdalla sekä maksunsaajana että maksuvälinettä käyttäneenä maksajana. Näin ollen maksunsaajan ei voitu katsoa varmistuneen asianmukaisesti maksajan oikeudesta käyttää korttia eikä asiakas maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin mukaisesti vastannut kortin oikeudettomasta käytöstä.

Pankkilautakunta suositti, että pankki otti vastatakseen kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneen vahingon täysimääräisesti.

PKL 61/14 Asiakas huumattuna. *Asiakkaan työnantaja oli järjestänyt virkistyspäivän Tallinnaan 25.–26.4.2014. Yöllä asiakas keskusteli karaokeravintolassa entuudestaan tuntemattoman naisen kanssa. Karaokeravintolasta asiakas lähti naisen kanssa yökerhoon, jossa hän oli maksanut oman ja naisen sisäänkäynnin kortillaan. Tämän jälkeen asiakas oli ollut täysin tiedostamattomassa tilassa ja muisti seuraavaksi sen, että taksikuski pyysi häntä nostamaan 10 euroa pankkiautomaatilta, joka sijaitsi hotellin välittömässä läheisyydessä. Asiakas oli tarkistanut hotellilla, että kortti ja kuitit hänen tekemistään ostoksista olivat tallessa. Huomattuaan ostot verkkopankissa asiakas oli yhteydessä pankkiin ja poliisiin. Pankki vastaanotti sulkuilmoituksen kortista 26.4.2014 klo 19.20. Asiakas kiisti tehneensä klo 03.29–08.56 kortilla ja kortin tunnusluvulla hyväksytyt yhteisarvoltaan 12.710 euron ostot ja vaati pankkia korvaamaan kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneen vahingon.*

Pankkilautakunta totesi vastuun kortin ja sen tunnusluvun huolellisesta säilyttämisestä olevan maksupalvelulain ja korttiehtojen mukaan kortinhaltijalla. Tilanteissa, joissa kortti on päätynyt ulkopuolisen haltuun ja sitä on käytetty oikeudetta, on kortinhaltijan ja kortinmyöntäjän välisen vastuunjaon kannalta pääsääntöisesti ratkaisevaa se, kuinka

huolellisesti kortinhaltijan voidaan katsoa menetelleen korttinsa ja sen tunnusluvun suhteen. Jotta kortinhaltijan huolellisuutta voitaisiin arvioida, on saatava selvitystä siitä, minkälaisissa olosuhteissa ja millä tavoin kortinhaltija on korttiaan ja tunnuslukuun säilyttänyt ja miten ne ovat päätyneet ulkopuolisen haltuun/tietoon. Kortinhaltijan vaatiessa kortinmyöntäjää ottamaan vastuun kortin oikeudettomasta käytöstä, voidaan kortinhaltijan edellyttää antavan oman selvityksensä tapahtumista ja omasta menettelystään.

Lautakunta totesi asiassa saadun selvityksen perusteella jääneen osittain epäselväksi, mitä tapauksessa oli aamuyön ja aamun aikana tapahtunut. Tarkemman selvityksen puuttuessa lautakunnan oli arvioitava asiakkaan menettelyä asiassa saadun selvityksen perusteella. Lautakunta katsoi, että kyse oli todennäköisesti kortinhaltijan huumauttamisesta ja mahdollisesti myös maksun vastaanottajan osallisuudesta kortin oikeudettomaan käyttöön. Saadun kokonais selvityksen perusteella lautakunta katsoi asiakkaan tulleen todennäköisesti huumatuksi jo karaokeravintolassa ennen kuin hän oli toisaalla maksanut kortillaan tekemäkseen tunnistamansa sisäänpääsymaksun. Edelleen lautakunta katsoi, ettei asiakas ole huumatuksi tultuaan voinut vaikuttaa korttinsa anastamiseen, tunnusluvun päättymiseen ulkopuolisen tietoon, kortin oikeudettomaan käyttöön tai siitä aiheutuneen vahingon määrään. Lautakunta katsoi lisäksi, ettei asiakas ollut asiassa esitetyn selvityksen perusteella ennen huumauttamistaan huolimattomuudestaan laiminlyönyt korttiehtojen mukaisia velvollisuuksiaan tai muutoin moitittavaksi katsottavalla omalla menettelyllään myötävaikuttanut tapahtumien kulkuun ja huumatuksi tulemiseensa.

Pankkilautakunta katsoi, ettei asiakas ollut huolimattomuudestaan laiminlyönyt maksupalvelulain 53 §:n tai korttiehtojen mu-

kaisia velvollisuuksiaan. Lautakunta suositti, että pankki otti vastatakseen kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneen vahingon täysimääräisesti.

12 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
PKL 27/14
PKL 56/14
PKL 61/14
PKL 24/16
PKL 35/16
PKL 56/16
FINE 000699
FINE 0003435



FINE | Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki | www.fine.fi