

Kortinhaltijan ja korttiyhteisön välinen vastuunjako luottokortin oikeudettomasta käytöstä

Helsingin Yliopisto
Oikeustieteellinen tiedekunta
Yksityisoikeuden laitos
Yleisen velvoiteoikeuden projekti
Ohjaaja dosentti Janne Kaisto

Olli Segersvärd

OTM-tutkielma

2013



Tiedekunta/Osasto Fakultet/Sektion – Faculty		Laitos/Institution– Department	
Oikeustieteellinen tiedekunta		Yksityisoikeuden laitos	
Tekijä/Författare – Author			
Olli Segersvärd			
Työn nimi / Arbetets titel – Title			
Kortinhaltijan ja korttityhteisön välinen vastuunjako luottokortin oikeudettomasta käytöstä			
Oppiaine /Läroämne – Subject			
Velvoiteoikeus			
Työn laji/Arbetets art – Level		Aika/Datum – Month and year	Sivumäärä/ Sidoantal – Number of pages
OTM-tutkielma		05/2013	85+2
Tiivistelmä/Referat – Abstract			
<p>Tutkielma käsittelee vastuunjako kortinhaltijan ja korttityhteisön välillä tilanteissa, joissa luottokorttia on käytetty oikeudettomasti. Tutkimuksen aiheen kannalta tärkein normisto on maksupalvelulaki ja erityisesti sen 7 luvun 62 pykälä. Keskeiset tutkimuskysymykset ovat, miten vastuunjako määräytyy erilaisissa olosuhteissa ja miten oikeustilaan on vaikuttanut EU:n maksupalveludirektiivin saattaminen osaksi kansallista lainsäädäntöä. Lisäksi tutkielmassa tarkastellaan huolimattomuuden arviointia, sillä se on usein ratkaiseva tekijä vastuunjaon kannalta. Oikeusvertailullisesti tarkastellaan myös Ruotsin lainsäädäntöä ja sitä, miten maksupalveludirektiivi on siellä saatettu osaksi kansallista lainsäädäntöä.</p> <p>Ensimmäisessä luvussa esitellään ja rajataan tutkielman aihe sekä käydään läpi tutkielman lähteet. Toinen luku avaa tutkielman avainkäsitteitä, keskittyen erityisesti luottokorttiin. Kolmannessa luvussa käsitellään itse vastuunjakoon liittyvää oikeudellista problematiikkaa. Aluksi käydään läpi ennen maksupalveludirektiivin implementoimista voimassa ollut lainsäädäntö. Seuraavaksi esitellään maksupalvelulain oikeudetonta käyttöä koskevat säännökset yksittäisiin oikeussäätöihin pilkottuna ja johdetaan niistä lain esitöiden ja relevantin oikeuskäytännön avulla toimivia tulkintaohjeita. Maksupalvelulain jälkeen tarkastellaan Ruotsin lainsäädännön vastaavia säännöksiä ja haetaan selityksiä siihen, mistä erot Suomen lainsäädäntöön johtuvat. Lopuksi vielä paneudutaan huolimattomuuden arviointiin liittyviin kysymyksiin, hakien tukea erityisesti vahingonkorvaus- ja rikosoikeuden pitkästä tulkintaperinteestä. Tutkielman lopuksi vedetään vastuunjakoon liittyvät tulkintaohjeet yhteen ja arvioidaan, miten hyvin tutkimuskysymyksiin pystyttiin vastaamaan.</p> <p>Vaikka tutkielma on rajattu käsittelemään vain luottokortteja, voidaan sen tuloksia soveltaa analogisesti muihinkin maksuvälineisiin, joiden käyttöön on oikeutettu vain määrätty henkilö. Siten soveltumisanalain ulkopuolelle jäävät käteiseen rinnastuvat maksuvälineet, joiden haltija on aina oikeutettu niitä käyttämään. Tutkielmassa käsitellään ainoastaan kortinhaltijan ja korttityhteisön välistä oikeussuhdetta, joten esimerkiksi maksun vastaanottajan, eli kauppiaan, vastuu laiminlyönneistään korttityhteisölle tai korttia oikeudettomasti käyttäneen sivullisen vastuu kortinhaltijalle jäävät kokonaan tutkielman ulkopuolelle. Lisäksi tutkielmassa käsitellään vain vastuuta oikeudettoman käytön tilanteissa, joten muut osapuolten väliset vastuut jäävät myös tutkielman ulkopuolelle.</p>			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords			
Maksupalvelut – Maksukortit – Luottokortit – Tuottamus – Vastuu – Kuluttajansuoja			
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited			
Pääkirjasto			
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information			

Sisällysluettelo

1. ALUKSI	1
1.1. YLEISTÄ	1
1.2. LÄHTEET	2
2. MÄÄRITELMÄT	4
2.1. LUOTTOKORTTI	4
2.2. OIKEUDETON KÄYTTÖ	8
3. LUOTTOKORTIN OIKEUDETTOMAN KÄYTÖN SÄÄNTELY	10
3.1. VASTUUNJAKOA KOSKEVAT OIKEUSNORMIT	10
3.1.1. ENTINEN OIKEUSTILA	10
3.1.2. MAKSUPALVELUDIREKTIIVI	15
3.1.3. VASTUUNJAKO MAKSUPALVELULAIN JÄRJESTELMÄSSÄ	17
3.2. VASTUUNJAKO RUOTSIN OIKEUSJÄRJESTYKSESSÄ	53
3.2.1. LAKI OIKEUDETTOMISTA TAPAHTUMISTA MAKSUVÄLINEILLÄ	53
3.2.2. JOHTOPÄÄTÖKSET	61
3.3. HUOLIMATTOMUUTTA KOSKEVAT OIKEUSNORMIT	62
3.3.1. HUOLIMATTOMUUS MAKSUPALVELULAISSA	62
3.3.2. HUOLIMATTOMUUS VAHINGONKORVAUSOIKEUDESSA	64
3.3.3. HUOLIMATTOMUUS RIKOSOIKEUDESSA	67
4. JOHTOPÄÄTÖKSET	75
4.1. VASTUUNJAKO KORTINHALTIJAN JA KORTTIYHTEISÖN VÄLILLÄ	75
4.2. MUUTOKSET ENNEN MAKSUPALVELUDIREKTIIVIÄ VALLINNEESEEN OIKEUSTILAAN	77
5. LOPUKSI	79
LYHENTEET	80
LÄHTEET	81

1. Aluksi

1.1. Yleistä

Luottokortti on pääosin lainsäädäntöön perustumaton ja ylikansallinen maksamisen väline. Joitakin luottokortin käyttöön liittyviä tilanteita on kuitenkin säännelty kansallisessa lainsäädännössä ja ne olivat Suomessa pitkään osa kuluttajansuojalakia, koska sääntelyn lähtökohdatkin olivat puhtaan kuluttajansuojelullisia. Euroopan Unioni antoi kuitenkin marraskuussa 2006 maksupalveludirektiivin, jonka tarkoituksena oli harmonisoida erilaisiin maksupalveluihin ja -välineisiin – mukaan lukien luottokortit – liittyvää lainsäädäntöä. Maksupalveludirektiivi viimeistään irroitti sääntelyn puhtaasti kuluttajansuojelullisista perusteista. Itse luottokortti on kuitenkin säilynyt perusteiltaan laissa sääntelemättömänä.

Jo otsikko paljastaa tutkielman keskeisimmän tutkimuskysymyksen: kortinhaltijan ja korttiyhteisön välinen vastuunjako luottokortin oikeudettomasta käytöstä. Tähän liittyen tarkastellaan myös sitä, onko maksupalveludirektiivi vaikuttanut mainittuun vastuunjakoon ja jos on, millä tavalla. Tarkoituksena on etsiä ohjenuoraa lain tulkinna avuksi, erityisesti oikeuskäytäntöön nojaten. Suomalaista sääntelyä verrataan tutkielmassa erityisesti Ruotsin vastaavaan. Oikeusvertailu on sikälikin mielenkiintoista, että Suomi ja Ruotsi jakavat pitkälti yhteisen oikeusperinteen ja molemmissa maissa on implementoitu sama EU:n direktiivi. Tarkoituksena on löytää kansallisten lainsäädäntöjen eroavaisuuksia ja niihin selityksiä. Oikeudettoman käytön vastuunjaon kannalta keskeinen asia on huolimattomuuden arviointi, johon haetaan yleispäteviä tulkinna suuntaviivoja, myös muilta oikeudenaloilta. Vaikka vastuunjako oikeudettoman käytön tilanteessa on tosiasiaassa merkittäväällä tavalla näyttökysymys – erityisesti rutiinitapauksissa – pyrkii tutkielma kuitenkin pureutumaan nimenomaan oikeuskysymyksiin.¹ Tutkielma painottuu kaiken kaikkiaan siis voimakkaasti oikeusdogmatiikkaan ja vielä nimenomaan lain tulkinnaallisessa muodossa.² Tutkielmassa käsitellään ainoastaan kortinhaltijan ja korttiyhteisön välistä oikeussuhdetta, joten huomiotta jää esimerkiksi maksun vastaanottajan vastuu kortinhaltijaa tai korttiyhteisöä kohtaan.

¹ Virolainen – Martikainen 2003, ss. 30-31

² Aarnio 1997, ss. 36-37

Tässä ensimmäisessä luvussa esitellään tutkielman keskeiset tutkimuskysymykset, rajaukset sekä lähteet. Toisessa luvussa avataan tarkemmin tutkielman kannalta tärkeitä käsitteitä, keskittyen erityisesti luottokorttiin liittyvien käsitteiden esittelemiseen. Kolmannen luvun ensimmäinen kohta on omistettu luottokortin oikeudetonta käyttöä säänteleville oikeusnormeille. Esittelyssä on niin ennen maksupalveludirektiiviä voimassa ollut normisto kuin nykyinen maksupalvelulakikin. Tutkielman varsinaisen pihvin muodostaa oikeudettoman käytön vastuuta sääntelevien maksupalvelulain pykälien pilkkominen yksittäisiin oikeusnormeihin, jotka on pyritty avaamaan mahdollisimman kattavasti. Kolmannen luvun toisessa kohdassa luodaan oikeusvertailullinen katsaus siihen, miten maksupalveludirektiivi on saatettu osaksi kansallista lainsäädäntöä Ruotsissa. Kolmannen luvun kolmannessa kohdassa taas käsitellään huolimattomuutta maksupalvelulain sekä vahingonkorvaus- ja rikosoikeuden järjestelmissä. Viimein neljännessä luvussa vedetään kolmannessa luvussa käsitellyjä oikeusnormeja yhteen ja viidennessä luvussa arvioidaan, miten hyvin tutkielma on onnistunut vastaamaan tutkimuskysymyksiin.

Tämä tutkielma on rajattu tutkimusekonomisista syistä käsittelemään vain kuluttajille myönnettäviä luottokortteja, mutta vaikutuksia voidaan soveltaa analogisesti koskemaan myös muita kuluttajien käyttöön tarkoitettuja maksukortteja ja sähköisen maksamisen välineitä muutamien poikkeuksin. Yrityskäyttöön tarkoitettuja maksuvälineitä kohdellaan jossain määrin eri tavalla, eikä niihin liittyviä oikeuskysymyksiä käsitellä lainkaan tässä tutkielmassa. Kortin luotto-ominaisuudella ei ole myöskään sinänsä merkitystä tutkielman aiheen kannalta, joten sitä käsitelläänkin ainoastaan kursorisesti. Maksukortteja lähellä olevia maksuvälineitä ja -menetelmiä, joihin tutkielman vaikutuksia ei voida ulottaa, ovat esimerkiksi sähköisenä rahana tunnettavat älykortit, verkkopalvelut ja laitteet, joita käsitellään vastuun näkökulmasta kuin käteistä rahaa, sekä perinteiset tilisiirrot, joita sääntelee oma lakinsa.³

1.2. Lähteet

Tutkielman pääpaino on nimenomaan laintulkinnassa, joten lain esitöiden arvo varsinaisen lainsäädännön tukena on merkittävä. Esitöiden arvoa kasvattaa sekin, että ne ovat huomattavan tuoreita, pääosin 2007 annetun maksupalveludirektiivin jälkeen valmisteltuja.

³ Holappa 2001, ss. 26-29

Maksupalvelulain säännöksiä ei ole juurikaan käsitelty kirjallisuudessa, eikä myöskään maksupalveludirektiiviä käsittelevää kansainvälistä kirjallisuutta ole liiemmästi saatavilla. Muutenkin maksukorttien oikeudetonta käyttöä on oikeuskirjallisuudessa käsitelty vähänlaisesti. Kirjallisuutta on siten käytetty ennen kaikkea taustoittamaan käsiteltyjä vastuukysymyksiä ja tarjoamaan analogista tulkinta-apua joihinkin erityistilanteisiin.

Maksupalvelulain verrattaisesta tuoreudesta – ja ehkä myös sen vähäisestä ongelmallisuudesta – johtuen ei siitä ole annettu lainkaan prejudikaatteja ohjaamaan tulkintakäytäntöä.⁴ Vanhan lain aikaiset ennakkopäätökset eivät ole kuitenkaan menettäneet täysin arvoaan, sillä merkittäväällä tavalla lainsäädännössä on maksupalvelulain myötä muuttunut ainoastaan maksupalvelulain 1 momentin 2 kohtaa vastaava sääntely. Jo lakitekstin sanamuodoista huomaa, että lakiuudistuksessa oli selvästikin tarkoituksena säilyttää tulkintaperinne ennallaan niin laajasti kuin mahdollista. Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksilla on suomalaisten korttiyhteisöjen piirissä käytännössä samanarvoinen vaikutus kuin tuomioistuinten ratkaisuilla.⁵ Käsitteilyn ketteryuden johdosta Pankkilautakunta onkin päässyt ottamaan vastuukysymyksiin kantaa useasti maksupalvelulain voimassaoloaikana, ja ratkaisusuosituksia on ehtinyt kertyä jo mittavasti. Suurin arvo tälle tutkielmalle niillä kuitenkin on tulkintametodin avaamisen lisäksi oikeudettoman käytön erilaisten tosielämän tilanteiden ja niistä syntyvien oikeusriitojen esittely. Kuluttajariitalautakunnan painoarvo on selvästi Pankkilautakuntaa pienempi: ratkaisusuositukset eivät välttämättä tule aina huomioiduksi suomalaisissa korttiyhteisöissä.⁶ Kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuosituksia käsitellään tässä tutkielmassa kuitenkin vastaavalla tavalla kuin Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksiakin, vaikkakin sen ratkaisuihin suhtaudutaan kriittisemmin. Oikeuskäytäntöä tarkastellessa pyritään erityisesti pureutumaan ratkaisun justifikaatioon ja argumentaatioon.⁷ Tarkoituksena on myös etsiä niistä tulkinnallisia ohjenuoria induktion kautta.

⁴ Siltala 2010, ss. 157-160

⁵ Tieto saatu Nordea Pankki Suomi Oyj:n lakiasiainosastolta

⁶ Tieto saatu Nordea Pankki Suomi Oyj:n lakiasiainosastolta

⁷ Virolainen – Martikainen 2003, ss. 48-62

2. Määritelmät

2.1. Luottokortti

Luottokortti on keskeinen käsite varsinkin tutkielman rajaamisen kannalta, sillä se määrittää esimerkiksi sen, mitä lainsäädäntöä ja oikeuskäytäntöä tapauksiin sovelletaan. Tässä tutkielmassa luottokorttia käytetään myös synonyymina sellaisille kirjallisuudessa ja virallislähteissä esiintyville termeille, kuin maksuväline, maksupalvelu, maksukortti ja pankkikortti. Luottokortti on kansainvälisen tai kotimaisen korttiyhteisön liikkeeseenlaskema muovinen kortti, jonka avulla sen haltija voi käteisrahaa käyttämättä maksaa tavaroiden ja palveluiden hankkimisen.⁸ Kortin tiedot luetaan maksun vastaanottajan maksupäätteessä magneettinauhalta tai – yhä enenevässä määrin – mikrosirulta. Kortinhaltija saa jälkikäteen laskun kortilla laskutuskauden aikana tehdyistä maksutapahtumista, tyypillisesti kuukausittain. Luottokortiksi kutsutaan jokapäiväisessä kielenkäytössä sekä varsinaista luottokorttia että maksuaikakorttia. Luotto- ja maksuaikakortti eroavat toisistaan ainoastaan laskun maksuehtojen perusteella: maksuaikakortin laskun koko summa on maksettava kerralla, kun taas luottokortin kortinhaltija saa yleensä korollista maksuaikaa – eli luottoa – joko koko summalle tai ennalta sovitulle osalle siitä.⁹ Luottokorttiakin tosin voidaan yleensä käyttää maksuaikakortin tapaan siten, ettei luottoa koskaan oteta käyttöön. Lainsäädännön näkökulmasta luotto- ja maksuaikakortit rinnastetaan joka suhteessa toisiinsa. Korttiluottoon liittyvissä oikeuskysymyksissä se irroitetaan itse maksuvälineestä.¹⁰

Luottokortteja on olemassa kahta tyyppiä: erityisluottokortteja sekä yleisluottokortteja. Käytännössä nämä korttityypit eroavat toisistaan vain siinä, missä niitä voidaan käyttää maksamiseen. Erityisluottokortit käyvät maksuvälineenä vain esimerkiksi tietyn ketjun liikkeissä, kun taas yleisluottokortti käy maksuvälineenä kaikissa liikkeissä, jotka ovat solmineet palvelusopimuksen korttiyhteisön kanssa. Erityisluottokortti on tyypillisesti huoltoasema- tai huonekaluliikeketjun asiakkailleen tarjoama kortti, kun taas yleisluottokorttien liikkeeseenlaskijayhteisönä toimii usein kotimainen luottolaitos ja ne

⁸ Aurejärvi 1986, s. 203

⁹ Nordea Pankki Suomi Oyj:n korttiehdot s. 5

¹⁰ Hemmo 2001, ss. 359-361

kuuluvat kansainväliseen järjestelmään, kuten Visa tai MasterCard. Oikeudettoman käytön näkökulmasta erityis- ja yleisluottokortteja kohdellaan samoin, mutta aivan kaikenlaisia vastuukysymyksiä ei ratkaista täysin yhtenäisellä tavalla, sillä erityisluottokortit on katsottu perinteisesti KSL:n mukaiseksi hyödykesidonnaiseksi luotoksi, jolloin korttiyhteisö on osaltaan vastuussa myös myyjän sopimusrikkomuksesta. KKO on tosin ratkaisussaan 2007:6 tulkinnut yleisluottokortitkin KSL:n tarkoittamaksi hyödykesidonnaiseksi luotoksi, joten eroavaisuudet näyttäisivät katoavan tässäkin suhteessa.¹¹ Tämän tutkielman kannalta ei erottelulla erityis- ja yleisluottokortteihin ole kuitenkaan merkitystä, sillä oikeudettoman käytön näkökulmasta molempia korttityyppejä kohdellaan yhtenevästi.

Luottokortin korttisopimuksessa sovitaan korttiyhteisön ja kortinhaltijan välillä luottokorttiin asetettavasta käyttörajasta, jonka puitteissa luottokorttia voi käyttää kunkin laskutuskauden aikana. Luottokorttiin liittyvästä korollisesta maksuajasta sovitaan joko korttisopimuksen yhteydessä korttiyhteisön tai erillisellä luottosopimuksella kulutusluottoja tarjoavan rahoitusyhtiön kanssa. Maksuajasta sovitaan tyypillisesti määrittämällä laskukohtainen vähimmäislyhennys, joka tarkoittaa sitä, kuinka suuri osa kertyneestä laskun summasta on laskutuskaudessa vähintään maksettava.

Vaikka luottokortti rinnastetaankin monessa suhteessa maksuvälineenä käteiseen rahaan, kelpaa se käteisestä poiketen kuitenkin vain niissä liikkeissä, joilla on maksuvälineen käyttämistä koskeva palvelusopimus korttiyhteisön kanssa. Maksuväline tehtävän lisäksi luottokortteja voi usein käyttää myös käteisen rahan nostamiseen pankkiautomaateista.¹² Merkittävin ero suhteessa käteiseen rahaan – ja erityisen keskeistä tämän esityksen kannalta – on se, että luottokortti on henkilökohtainen ja sitä saa käyttää vain korttisopimuksessa määritetty henkilö – eli kortinhaltija. Nykyään tämä maksajan oikeus kortin käyttämiseen varmistetaan korttia käytettäessä pääsääntöisesti tunnusluvun avulla sähköisesti. Luottokorteista on erotettava sähköisenä rahana tunnettavat maksuvälineet, kuten älykortit, joiden hallinta on riittävä osoitus oikeudesta käyttää niitä maksamiseen. Sähköinen raha vastaa oikeudellisesti arvioituna myös käytännössäkin käteistä rahaa.¹³

¹¹ Wilhelmsson 2007, ss. 521-525

¹² Hemmo 2001, s. 357

¹³ Majuri 2005, ss. 19-24

Luottokorttia käytettäessä syntyy eräänlainen velvoitesuhteiden kolmio maksajan (kortinhaltija), myyjän (maksun vastaanottaja) ja korttiyhteisön välille. Myyjä on velvollinen toimittamaan kaupan kohteen maksajalle, mutta myyjän saamisoikeus syntyy korttiyhteisöä kohtaan korttimaksujen vastaanottamista koskevan sopimuksen perusteella. Maksaja on kuitenkin toissijaisesti vastuussa velasta, jos korttiyhteisö hylkää sen esimerkiksi sopimuksenvastaisena. Korttiyhteisö toimii tässä suhteessa maksunvälittäjänä, sillä sille syntyy samalla hetkellä saaminen kortinhaltijalta. Kortinhaltijan ja korttiyhteisön välinen suhde perustuu puolestaan korttisopimukseen.¹⁴ Tästä kolmoissuhteesta johtuen voi vahingon sattuessa muodostua vastuukysymyksestä hyvinkin mutkikas, koska vahingonkärsijöitä voi olla useampia, eikä perinteistä kahden osapuolen välistä vastakkainasettelua synny välttämättä lainkaan.¹⁵ Koko vastuuvyhtiä ei yritetäkään tässä tutkielmassa avata, vaan keskitytään pelkästään vastuunjakoon kortinhaltijan ja korttiyhteisön välillä oikeudettoman käytön tilanteissa. Oikeudettoman käytön lopullinen maksaja saattaa siis olla joku toinen taho kuin mihin tässä tutkielmassa esitettyjen vaikutusten perusteella olisi päädytty.

Ensimmäiset luottokorteiksi luettavat maksuvälineet laskettiin liikkeelle yhdysvaltalaisen Hotel Credit Letter Company -hotelliketjun toimesta 1800-luvun lopussa, kun sen vakituisille asiakkaille haluttiin tarjota mahdollisuus käyttää hotellipalveluita ilman käteismaksua.¹⁶ Nykyisenkaltainen maksukortti syntyi kuitenkin vasta 1950-luvun alussa Yhdysvalloissa, kun Diners Club -kortti tuli markkinoille helpottamaan matkaavien liikemiesten matkakulujen hallintaa. Diners Club -korttiin ei vielä liittynyt luottoominaisuutta, vaan varsinaiset luottokortit tulivat markkinoille vasta kymmenkunta vuotta myöhemmin.¹⁷ Suomeen maksukortit tulivat myöskin jo 1950-luvulla kansainvälisten öljy-yhtiöiden tarjoamina ns. bensakortteina. Ensimmäiset luottokortit puolestaan saapuivat 1960-luvun puolivälissä. Varsinaisen maksukorttijärjestelmän leviäminen alkoi kuitenkin vasta 1980-luvulla, luottolaitosten tuotua pankkikortin markkinoille vuonna 1980. Kasvu on ollut sen jälkeen varsin nopeaa, sillä jo vuonna 1988 oli Suomessa käytössä noin 1,2

¹⁴ Hemmo 2001, ss. 360-365

¹⁵ Kinnunen – Niemi – Sirén 1994, s. 4

¹⁶ Kinnunen – Niemi – Sirén 1994, s. 6

¹⁷ Jones 1989, s. 1

miljoonaa yleislukokorttia, joilla tehtiin noin 20 miljoonaa maksutapahtumaa.¹⁸ Vuoteen 2002 mennessä määrät olivat kasvaneet jo 2,564 miljoonaan lukokorttiin ja 131 miljoonaan maksutapahtumaan. Vuonna 2010 lukokortteja oli käytössä peräti 3,415 miljoonaa kappaletta ja niillä tehtyjä maksutapahtumia 146 miljoonaa kappaletta. Keskimääräisen lukokorttimaksun suuruus vuonna 2010 oli 64 euroa.¹⁹ Sataa suomalaista yli 15-vuotiaasta kohden on siis vuonna 2010 ollut käytössä noin 76 lukokorttia, joista kullakin maksetaan vajaan 43 kertaa ja yhteensä 2736 euron arvosta vuoden aikana. Päivittäin lukokortteja käytetään siis yhteensä noin 400.000 kertaa ja rahaa maksuissa liikkuu noin 25,6 miljoonaa euroa. 72 prosenttia suomalaisista käyttää päivittäisten ostostensa maksamiseen ensisijaisesti pankki-, lukko- tai muuta vastaavaa maksukorttia. 25-34-vuotiaista suomalaisista ensisijaisena maksuvälineenä korttia käyttää peräti 89 prosenttia.²⁰ Erilaiset maksukortit ovat siis hyvin pitkälti korvanneet käteisen rahan jokapäiväisenä maksuvälineenä.

Lukokorttien yleistäminen on johtunut ennen kaikkea niiden selvistä ansioista suhteessa vaihtoehtoihin maksuvälineisiin: kortin muodossa haltijalla on aina mukanaan riittävä määrä rahaa isojenkin maksujen tekemiseen ilman suurien käteissummien mukanaan tuomia turvallisuusriskejä tai pitkää säästämistä. Myös isojen käteismäärien käsittely on hankalaa, kallista ja siihen liittyy suuri rikoksen uhriksi joutumisen riski – erityisesti tämä koskee sellaisia liikkeitä, joissa tavallisesti säilytetään suuria määriä käteistä. Myyjän näkökulmasta lukokortti on turvallisempi maksuväline kuin shekit, joihin liittyy merkittävä katteettomuuden riski.²¹ Korttimaksua, joka on asianmukaisesti hyväksytty maksupääätteellä, ei korttiyhteisö voi periaatteessa enää jälkikäteen hylätä. Näin myyjän saaminen korttiyhteisöltä on välittömästi maksun vastaanottamisen jälkeen turvattu.²²

Kortinhaltija

Kortinhaltijalla tarkoitetaan henkilöä, joka on korttisopimuksen perusteella oikeutettu käyttämään lukokorttia. Yleensä kortinhaltija on sama henkilö, joka on myös

¹⁸ Kinnunen – Niemi – Sirén 1994, s. 6

¹⁹ Suomen tilastollinen vuosikirja 2011 s. 286

²⁰ Säästäminen, luotonkäyttö ja maksaminen 2012, ss. 63-64

²¹ Drury & Ferrier 1984, ss. 14-15

²² Lehrberg 2005, s. 51

korttisopimuksessa korttiyhteisön vastapuoli, mutta asia ei ole aivan poikkeuksetta näin. Esimerkiksi rinnakkaiskortin haltija on eri henkilö, kuin korttisopimuksen osapuoli ja siten kortin käytöstä ja säilytyksestä sekä korttiluotosta vastuussa oleva henkilö. Vain rinnakkaiskortin nimetty haltija on kuitenkin oikeutettu käyttämään rinnakkaiskorttia, mutta korttisopimuksen tehnyt on vastuussa laskun ja mahdollisen vahingonkorvauksen maksamisesta suhteessa korttiyhteisöön ja rinnastuu siten tässä yhteydessä kortinhaltijaan.

Korttiyhteisö

Korttiyhteisöllä tarkoitetaan luottolaitosta, rahoitusyhtiötä tai muuta vastaavaa luottokortin liikkeeseenlaskijaa, joka on korttisopimuksessa toisena vastapuolena. Korttiyhteisö on myös sopimusyhteydessä maksun vastaanottajiin joko suoraan tai kansainvälisen korttijärjestelmän kautta. Luottokorttiin liittyvän korttiluoton luotonantaja voi olla korttiyhteisöstä erillinen toimija – tyypillisesti samaan konserniin kuuluva rahoitusyhtiö – joten sitä ei voida rinnastaa korttiyhteisöön, eikä sillä voi olla esimerkiksi oikeudettoman käytön vastuunjakoon liittyviä velvoitteita.

Maksun vastaanottaja

Maksun vastaanottajalla tarkoitetaan myyjää, kauppiasta, palveluntarjoajaa tai muuta vastaavaa, joka on tehnyt korttiyhteisön tai kansainvälisen korttijärjestelmän kanssa sopimuksen korttimaksujen vastaanottamisesta. Maksun vastaanottajan velvollisuudet suhteessa kortinhaltijaan ja korttiyhteisöön johtuvat suoraan mainitun palvelusopimuksen sisällöstä.

Tunnusluku

Tunnusluvulla tarkoitetaan luottokorttiin liittyvää numerosarjaa, jolla hyväksytään kortilla tehtävät maksut ja nostot. Tunnusluku tunnetaan monessa yhteydessä myös PIN-koodina ja se on pitkälti korvannut allekirjoituksen maksujen hyväksymistapana sirukorttien ja sähköisten maksupäätteiden myötä. Tunnusluku on aina vain kortinhaltijan henkilökohtaiseen käyttöön ja tietoon tarkoitettu, eikä sellaiseksi voi siten lukea julkista numerosarjaa, kuten esimerkiksi kortin numeroa.

2.2. Oikeudeton käyttö

Oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan sellaisia tilanteita, joissa luottokorttia käytetään ilman kortinhaltijan lupaa, lupaan perustuvan oikeuden ylittäen taikka muuten ilman

laillista oikeutta sen käyttöön – esimerkiksi luottokortin kopioimisen jälkeen.²³ Väärennösten merkitys on kuitenkin vähentynyt huomattavasti sirukorttien käyttöönoton jälkeen, eikä tällä hetkellä ole korttiyhteisöjen tai viranomaisten tiedossa tilanteita, joissa sirukortti olisi onnistuttu kopioimaan tai väärentämään. Merkitystä ei ole sillä, miten luottokortti on joutunut sitä oikeudettomasti käyttävän haltuun, vaan oleellista on nimenomaan sen käyttö ilman oikeutta. Tyypillisimpiä tapoja, miten luottokortti joutuu oikeudettoman käytön kohteeksi, on korttivarkaus tai -ryöstö, kadotetun kortin löytyminen sivullisen toimesta, kortin vapaaehtoinen luovuttaminen sivullisen säilytettäväksi tai käytettäväksi sekä kortin hankkiminen korttiyhteisöltä sivullisen nimissä ja lukuun.

Oikeudeton käyttö ilmenee useimmiten käteisen rahan nostamisena pankkiautomaatilta tai ostosten maksamisena esimerkiksi kaupassa tai vaikka polttoaineautomaatilla. Oikeudeton käyttö voi nykyään tapahtua myös ilman varsinaisen kortin hallintaa, esimerkiksi syöttämällä kortin tunnistetiedot verkkomaksulomakkeelle. Sirukorttien lisääntymisen myötä kortin oikeudeton käyttö on hankaloitunut huomattavasti, sillä maksut ja nostot on hyväksyttävä tunnusluvulla aiemmin hyväksymiseen käytetyn allekirjoituksen sijaan. Käytännössä siis oikeudeton käyttö edellyttää kortin lisäksi myös tunnusluvun urkkimista kortinhaltijalta. Sellaisia tilanteita, joissa kortinhaltija itse käyttää luottokorttiaan korttisopimuksen ehtojen vastaisesti, ei katsota oikeudettomaksi käytöksi, koska kortinhaltijalla on lähtökohtaisesti aina oikeus käyttää hänelle myönnettyä korttia. Maksupalvelulaissa on oikeudettoman käytön sääntelyn yhteydessä kuitenkin huomioitu sellaisetkin tapahtumat, joissa kortinhaltija ilmoittaa petosmielessä normaalin kortin käytön oikeudettomaksi käytöksi tai aikaansaa muutoin sellaiset olosuhteet, joissa kortin käyttöä voitaisiin pitää oikeudettomana. Esimerkkinä tästä käytä se, kun kortinhaltija luovuttaa kortin läheiselleen tietoisena siitä, että tämä tulee myös käyttämään sitä, ja ilmoittaa sitten jälkikäteen käytön oikeudettomaksi.

²³ Kinnunen – Niemi – Sirén 1994, s. 5

3. Luottokortin oikeudettoman käytön sääntely

Korttimuotoisista maksuvälineistä ainoastaan kuluttajien käytössä olevat maksukortit ovat säädetyn lain piirissä, ja nekin vain oikeudettoman käytön osalta.²⁴ Muilta osin luottokorttien käyttö perustuu vakiintuneeseen käytäntöön ja osapuolten välisiin sopimussuhteisiin.²⁵ Oikeusongelmat ratkaistaankin ensisijaisesti sopimusten perusteella, mutta joissakin tilanteissa – alun perin kuluttajansuojelullisista lähtökohdista – on katsottu tarpeelliseksi säännellä niitä laintasoisesti. Tällainen on tilanne nimenomaan oikeudettoman käytön osalta, sillä korttiyhteisöt olisivat muuten saattaneet sopimuskäytännössään asettaa vastuun kaikista korttimaksuista kortinhaltijalle – riippumatta niiden tekijästä ja oikeudellisuudesta.²⁶

3.1. Vastuunjakoa koskevat oikeusnormit

3.1.1. Entinen oikeustila

EU:n maksupalveludirektiivi annettiin 2007 ja se oli saatettava jäsenvaltioissa osaksi kansallista lainsäädäntöä marraskuuhun 2009 mennessä. Suomessa implementointi saatiin tehtyä kuitenkin vasta vuoden 2010 puolella. Seuraavassa luodaan katsaus oikeustilaan ennen maksupalveludirektiiviä niin Suomessa, Ruotsissa kuin Iso-Britanniassakin.

3.1.1.1. Kotimaisessa lainsäädännössä

Ennen maksupalveludirektiivin implementointia oli luottokortin oikeudeton käyttö säädelty Suomessa ainoastaan kuluttajansuojalaissa. KSL 7 luvun 19 § kuului ennen lainmuutosta seuraavasti:

Tilinhaltija vastaa luottokortin tai muun tililuoton käyttöön oikeuttavan tunnisteiden oikeudettomasta käytöstä vain, jos:

1) hän on luovuttanut tunnisteiden toiselle;

²⁴ Hemmo 2001, s. 357

²⁵ Aurejärvi 1986, s. 206

²⁶ Hemmo 2001, s. 365

2) tunnisteen joutuminen sen käyttöön oikeudettomalle johtuu tilinhaltijan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää; taikka

3) hän menetettyään tunnisteen hallinnan muulla kuin 2 kohdassa mainitulla tavalla on laiminlyönyt ilmoittaa tästä luotonantajalle viipymättä sen havaittuaan.

Tilinhaltija ei kuitenkaan vastaa tunnisteen oikeudettomasta käytöstä 1 momentissa tarkoitetuissa tapauksissa, jos:

1) tunnistetta on käytetty sen jälkeen kun luotonantajalle on saapunut ilmoitus siitä, että tunniste on kadonnut tai on oikeudettomasti toisen hallussa; tai

2) myyjä tai palveluksen suorittaja taikka se, joka näiden edustajana on ottanut vastaan tunnisteon, ei ole riittävän huolellisesti varmistunut haltijan oikeudesta käyttää tunnistetta.

Sääntely oli rakennettu siten, että lähtökohtaisesti oikeudettomasta käytöstä vastaa korttiyhteisö, ja kortinhaltija ainoastaan laissa tyhjentävästi luetelluissa tilanteissa. Lisäksi 2 momentissa on kaksi poikkeusta 1 momentin tilanteisiin, joissa kortinhaltija olisi muutoin ollut vastuussa oikeudettomasta käytöstä.²⁷

Pykälän 1 Momentin 1 kohta on yksiselitteinen, eikä jätä juuri tulkinnalle sijaa: luottokortti on korttisopimuksen mukaisesti tarkoitettu vain henkilökohtaiseen käyttöön, joten kortinhaltija on aina vastuussa sen käytöstä, jos hän luovuttaa sen vapaaehtoisesti sivulliselle. Merkitystä ei ole sillä, onko kortti luovutettu sivulliselle käytettäväksi vai ainoastaan säilytettäväksi.²⁸ Momentin 2 kohdan mukaan korttiyhteisö vastaa oikeudettomasta käytöstä, jos kortinhaltija on menetellyt huolimattomasti eikä hänen huolimattomuutensa ole ollut vain lievää. Huolimattomuutta tarkastellaan tarkemmin myöhemmin tutkielmassa. Momentin 3 kohdan mukaan kortinhaltijan vastuusta vapautuminen edellyttää sitä, että hän on ilmoittanut korttiyhteisölle luottokortin katoamisesta tai joutumisesta oikeudettomasti sivullisen haltuun viipymättä sen

²⁷ Wilhelmsson 1991, s. 276

²⁸ Wilhelmsson 1991, s. 277

havaittuaan. Ilmoituksen muotoa tai tapaa ei ole tarkemmin määritelty, mutta vaatimus siitä, että sen on tapahduttava viipymättä on huomattavan ankara. Käytännössä ilmaisulla ‘havaittuaan’ tarkoitetaan kuitenkin ‘olisi pitänyt havaita’, sillä näyttökysymys todellisesta havainnontekohetkestä on vähintäänkin haastava.²⁹

Pykälän 2 Momentin 1 kohdan mukaisesti kortinhaltijan vastuu lakkaa kaikissa tapauksissa siihen hetkeen, kun hän ilmoittaa korttiyhteisölle luottokortin kadonneen tai joutuneen oikeudettomasti toisen haltuun. Tämä rajaa kortinhaltijan vastuun kattamaan enintään katoamisen tai oikeudettomasti toisen haltuun joutumisen sekä siitä korttiyhteisölle ilmoittamisen välisen ajan.³⁰ Momentin 2 kohta vapauttaa kortinhaltijan vastuusta niissäkin tapauksissa, joista hän olisi muutoin joutunut vastuuseen, jos oikeudettoman maksun vastaanottaja ei ole riittävällä tavalla varmistunut maksajan oikeudesta käyttää luottokorttia. Käytännössä tämä on tarkoittanut sirukortteja edeltävänä aikana nimikirjoitusnäytteiden vertaamista ja henkilöllisyystodistuksen tarkastamista, jos nimikirjoitusnäytteet eroavat toisistaan tai jos maksu on poikkeavan suuri. Suurien maksujen yhteydessä tuli myös tarkastaa – tyypillisesti puhelimitse – korttiyhteisöltä, onko kyseinen kortti ilmoitettu kadonneeksi tai muuten sen käyttöä rajoitettu korttiyhteisön toimesta. Kovin pitkälle menevää tarkastusvelvollisuutta ei maksun vastaanottajille kuitenkaan tosiasiallisesti asetettu.³¹

Johtopäätökset

Kuvaavaa ennen maksupalveludirektiivin implementointia vallinneelle oikeustilalle oli se, että luottokorttiin liittyvät vastuukysymykset oli säännelty nimenomaan kuluttajansuojalaissa. Koska lainsäädäntö oli säädetty jo lähtökohtaisesti kuluttajamyönteisesti, oli lähtökohtana tulkinnassakin aina se, miten kortinhaltija vapautuisi vastuusta. Käytännössä vastuun siirtyminen kortinhaltijalle edellytti sitä, että hän oli toiminut törkeän huolimattomasti, tahallisesti tai petollisesti. Tämän osoittaminen ei taas ole korttiyhteisölle kovin helppoa. Huomattavan vahvaa kuluttajansuojaa kavensi kuitenkin hiukan se, että 2 momentin 2 pykälää tulkittiin hyvin tiukasti, vaikka periaatteessa olisi voitu katsoa maksun vastaanottajan menetelleen huolimattomasti, jos

²⁹ Hemmo 2001, s. 367

³⁰ Wilhelmsson 1991, ss. 276-277

³¹ Wilhelmsson 1991, ss. 279-280

oikeudeton käyttö ylipäättään onnistui. Käytännössä huolellisuusvelvoitteen täyttämiseksi riitti se, että kuitti oli allekirjoitettu siten, ettei allekirjoitus ollut täysin erinäköinen kuin kortin kääntöpuolella oleva kortinhaltijan allekirjoitusnäyte. Henkilöllisyyden tarkastamista henkilöllisyystodistuksesta ei maksun vastaanottajalta säännönmukaisesti edellytetty.

3.1.1.2. Kansainvälinen ulottuvuus

Ennen oikeustilaa harmonisoivaa maksupalveludirektiiviä oli kunkin maan lainsäätäjä ratkaissut luottokorttiin liittyvät vastuukysymykset itsenäisesti. Yleisesti päteviä johtopäätöksiä ei seuraavista esimerkeistä siten voi tehdä, vaikka luottokorttien kansainvälisen luonteen johdosta oli eri maissa kuitenkin päädytty hyvin samantyyppisiin ratkaisuihin.

Iso-Britannia

Iso-Britanniassa oli Common Law'n lähtökohtana, että kortinhaltijalle ei voida siirtää vastuuta kortin oikeudettomasta käytöstä ellei tämä ole toiminut tuottamuksellisesti tai sopimusehtojen vastaisesti. Lähtökohtana oli siten, että korttiyhteisö vastaa oikeudettomasta käytöstä. Tuottamuksellisuus pitää sisällään kortin huolellisen säilyttämisen ja käytön siten, ettei oikeudeton käyttö ole mahdollista, sekä kortin joutumisesta oikeudettomiin käsiin ilmoittamisen korttiyhteisölle. Sopimusehdoilla voidaan huolellisuusvelvollisuutta määritellä tarkemminkin ja jopa tiukentaa korttiyhteisön toimesta, kunhan vaan se ei muodostu kohtuuttomaksi. Yleisten oikeusperiaatteiden mukaisesti siis vastuunjaosta sovittiin korttisopimuksessa.³²

Kulutusluottolaissa (*Consumer Credit Act*) vastuuta säänneltiin kuitenkin tarkemmin. Perussääntö oli se, ettei kortinhaltija ole vastuussa muusta kuin omasta kortin käytöstään, ellei hän ole vapaaehtoisesti luovuttanut korttia ja sen tunnuslukua sivulliselle. Myös tällöin kortinhaltija vastaa kaikesta kortin käytöstä. Kuitenkin kortin joutuessa pois kortinhaltijan hallusta tämän tahdon vastaisesti, voi kortinhaltija joutua oikeudettomasta käytöstä vastuuseen vain 50 puntaan asti. Vastuu katkeaa kuitenkin aina siihen hetkeen, kun kortinhaltija tekee korttiyhteisölle sulkuilmoituksen.³³ Käytännössä tuota 50

³² Sayer 1988, ss. 100-104

³³ Sayer 1988, ss. 104-109

puntaakaan ei yleensä veloitettu, joten normaalisti kortinhaltija käytännössä vapautui vastuusta, ellei hän menetellyt petollisesti.³⁴

Ruotsi

Ruotsissakin oli lähtökohtana se, että vastuunjako ratkaistiin korttisopimuksen ehtojen perusteella. Kuluttajalle suunnattun luottokortin kyseessä ollessa oli kuitenkin korttiyhteisön sopimusvapautta rajoitettu kulutusluottolain (*konsumentkreditlagen*) perusteella.³⁵ Vastuu kortin oikeudettomasta käytöstä saattoi siirtyä kortinhaltijalle vain kolmessa laissa säädettyssä tilanteessa: jos kortinhaltija oli luovuttanut kortin sivulliselle vapaaehtoisesti, jos oikeudeton käyttö johtui kortinhaltijan törkeän huolimattomasta tai tahallisesta menettelystä tai jos kortinhaltija laiminlöi ilmoittaa kortin katoamisesta tai joutumisesta oikeudettomiin käsiin välittömästi sen havaittuaan. Lisäksi kortinhaltija oli sulkuilmoituksen jälkeisestä oikeudettomasta käytöstä vastuussa vain, jos hän oli menetellyt muutoin petollisesti.³⁶

3.1.1.3. Johtopäätökset

Vaikka maksupalveludirektiivillä on harmonisoivan tarkoituksen lisäksi myös kuluttajansuojellullinen funktio, oli oikeustila ennen maksupalveludirektiiviä jopa vahvemmin kuluttajamyönteinen. Kuten Suomessa, lähtökohtana Iso-Britanniassa ja Ruotsissakin oli se, että kortinhaltija vapautuu kokonaan vastuusta, jos hän ei ole menetellyt erityisen moitittavalla tavalla. Iso-Britanniassa lainsäädäntö jätti toki huomattavan paljon liikkumavaraa sopimusehdoille, mutta kova kilpailu asiakkaista esti käytännössä kortinhaltijan vastuun laajentamisen lakisääteisestä minimistä. Molemmissa esimerkkimaissa vastuunjakautuminen käytännön tasolla määräytyi kuitenkin tosiasiasa näyttökysymyksen myötä: korttiyhteisön on hankala esittää mitään näyttöä kortinhaltijan menettelystä ja siirtääkseen vastuun kortinhaltijalle, tuli korttiyhteisön näyttää kortinhaltijan menelleen törkeän huolimattomasti, tahallisesti tai petollisesti. Tätä ei kannattanut lähteä ajamaankaan, kuin ainoastaan täysin selvissä tapauksissa. Käytännössä siis kuluttajan asema oli vielä lainkirjaintakin vahvempi.

³⁴ Jones 1989, s. 16

³⁵ Eriksson – Lambertz 1993, ss. 316-317

³⁶ RP 2009/10:112, s. 12; oikeustilasta ennen 1992 säädettyä *konsumentkreditlagen* katso Karlsson 1981, ss. 96-100

3.1.2. Maksupalveludirektiivi

Euroopan Parlamentti ja Euroopan Unionin Neuvosto antoivat maksupalveludirektiivin marraskuussa 2007 harmonisoimaan eurooppalaista maksupalvelujen tarjoamista. Erityisesti maksupalvelun oikeudettoman käytön vastuukysymyksiä koskevat artikkelit ovat varsin selväsanaiset, joten harmonisoivan vaikutuksen pitäisi käytännössäkin olla vahva. Maksupalveludirektiivin vastuukysymyksiä koskevat artikkelit ovat seuraavat:

56 artikla

Maksuvälineitä koskevat maksupalvelunkäyttäjän velvollisuudet

1. *Maksuvälineen käyttöön oikeutetun maksupalvelunkäyttäjällä on velvollisuus*
 - a. *käyttää maksuvälinettä sen myöntämistä ja käyttöä koskevia ehtoja noudattaen; ja*
 - b. *saatuaan tietää maksuvälineen katoamisesta, varkaudesta tai joutumisesta väriin käsiin taikka sen oikeudettomasta käytöstä ilmoittaa siitä maksupalveluntarjoajalle tai tämän ilmoittamalle taholle asiasta ilman aiheetonta viivytystä.*
2. *Maksupalvelunkäyttäjän on 1 kohdan a alakohdan soveltamistarkoituksessa heti maksuvälineen saatuaan erityisesti toteutettava kaikki kohtuulliset toimet huolehtiakseen maksuvälineeseen liittyvien henkilökohtaisten turvatekijöiden säilymisestä.*

Maksupalveludirektiivin 56 artikla asettaa tiivistetysti maksupalvelunkäyttäjälle velvollisuuden noudattaa maksupalvelun käyttöä koskevan sopimuksen ehtoja. Lisäksi maksupalvelunkäyttäjälle on asetettu erityiset velvollisuudet huolehtia tunnusluvun huolellisesta säilyttämisestä sekä sulkuilmoituksen tekemisestä tarvittaessa.

61 artikla

Maksajan vastuu oikeudettomista maksutapahtumista

Poiketen siitä, mitä 60 artiklassa säädetään, maksaja on enintään 150 euroon saakka vastuussa oikeudettomiin maksutapahtumiin liittyvistä menetyksistä, jotka aiheutuvat kadonneen tai varastetun maksuvälineen

käytöstä tai, jos maksaja on jättänyt huolehtimatta henkilökohtaisten turvatekijöiden säilymisestä, maksuvälineen väärinkäytöstä.

Maksajan on vastattava kaikista menetyksistä, jotka johtuvat sellaisista oikeudettomista maksutapahtumista, jotka hän on aiheuttanut toimimalla petollisesti tai laiminlyömällä tarkoituksellisesti tai törkeän huolimattomasti yhtä tai useampaa 56 artiklassa tarkoitettua velvollisuuttaan. Tällaisissa tapauksissa ei sovelleta tämän artiklan 1 kohdassa mainittua enimmäissummaa.

Jäsenvaltiot voivat tapauksissa, joissa maksaja ei ole toiminut petollisesti tai laiminlyönyt tarkoituksellisesti 56 artiklan mukaisia velvollisuuksiaan, vähentää maksajan artiklan 1 ja 2 kohdan mukaista vastuuta, ottaen huomioon erityisesti maksuvälineeseen liitetyt henkilökohtaiset turvatekijät ja olosuhteet, joissa maksuväline katosi, varastettiin tai tuli väärinkäytetyksi.

Maksaja ei ole vastuussa taloudellisista seurauksista, joita kadonneen, varastetun tai väärinkäytetyn maksuvälineen käytöstä aiheutuu sen jälkeen, kun hän on tehnyt 56 artiklan 1 kohdan b alakohdassa tarkoitetun ilmoituksen, ellei hän ole toiminut petollisesti.

Jos maksupalveluntarjoaja ei anna käytettäväksi asianmukaisia keinoja tehdä milloin tahansa ilmoitusta kadonneesta, varastetusta tai väärinkäytetystä maksuvälineestä, kuten 57 artiklan 1 kohdan c alakohdassa edellytetään, maksaja ei ole vastuussa taloudellisista seurauksista, jotka aiheutuvat kyseisen maksuvälineen käytöstä, ellei hän ole toiminut petollisesti.

Maksupalveludirektiivin 61 artikla käsittelee varsinaista oikeudettoman käytön vastuuta. Olennaista on maksupalvelunkäyttäjän vastuun rajoittaminen tilanteissa, jossa hän ei ole menetellyt törkeän huolimattomasti ja – poikkeuksena harmonisointiin – mahdollisuus rajoittaa muutenkin maksupalvelunkäyttäjän vastuuta kansallisessa lainsäädännössä. Lisäksi maksupalvelunkäyttäjän vastuu määritellään katkeamaan siihen hetkeen, kun sulkuilmoitus korttiyhteisölle on tehty.

3.1.3. Vastuunjako maksupalvelulain järjestelmässä

Maksupalveludirektiivi saatettiin Suomessa osaksi kansallista lainsäädäntöä täysin uudella maksupalvelulailla. Vastaavat muutokset tehtiin samassa yhteydessä myös kuluttajansuojalakiin, jolla oli kulutusluottoja – kuten luottokortteja – säännely jo aiemmin. Maksupalvelulain 7 luvun 62 §:ssä säädetään maksupalvelun käyttäjän vastuusta maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä seuraavasti:

Maksupalvelun käyttäjä, joka on tehnyt maksuvälinettä koskevan sopimuksen palveluntarjoajan kanssa, vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä vain, jos:

1) hän tai muu maksuvälineen haltija on luovuttanut maksuvälineen sen käyttöön oikeudettomalle;

2) maksuvälineen katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu siitä, että hän tai muu maksuvälineen haltija on huolimattomuudesta laiminlyönyt 53 §:n 1 momentin mukaiset velvollisuutensa; taikka

3) hän tai muu maksuvälineen haltija on laiminlyönyt ilman aiheetonta viivytystä ilmoittaa palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle havaitsemastaan maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.

Maksupalvelun käyttäjän vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä 1 momentin 2 ja 3 kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa on enintään 150 euroa. Tätä rajoitusta ei sovelleta, jos maksupalvelun käyttäjä tai muu maksuvälineen haltija on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.

Maksupalvelun käyttäjä ei vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä:

1) siltä osin kuin maksuvälinettä on käytetty sen jälkeen, kun palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle on ilmoitettu maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä;

2) jos palveluntarjoaja on laiminlyönyt huolehtia siitä, että maksuvälineen haltijalla on mahdollisuus tehdä milloin tahansa 1 kohdassa tarkoitettu ilmoitus; tai

3) jos maksunsaaja ei ole maksuvälinettä käytettäessä asianmukaisesti varmistunut maksajan oikeudesta käyttää maksuvälinettä.

Sen estämättä, mitä 3 momentissa säädetään, maksupalvelun käyttäjä on vastuussa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, jos hän tai muu maksuvälineen haltija on tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti.

Kuten kuluttajansuojalaissa, maksupalvelulaissakin on lähtökohtana se, että korttiyhteisö vastaa oikeudettomasta käytöstä, jos ei laista nimenomaisesti muuta johdu ja pykälän 62 lista tilanteista, joissa kortinhaltija vastaa oikeudettomasta käytöstä, on tarkoitettu tyhjentäväksi.³⁷ Laintulkinta on siten suoraviivaista, koska siitä ei tarvitse johtaa analogisia tulkintasääntöjä laissa luettelemattomiin tilanteisiin sovellettavaksi. Kuluttajansuojalain 7 luvun 40 § on sisällöltään lähes identtinen yllä mainitun maksupalvelulain pykälän kanssa, mutta puhtaasti kansallisena lainsäädäntönä sen soveltamisalaan kuuluvat myös maksupalveludirektiivin ulkopuoliset maksuvälineet, kuten esimerkiksi vain määrätyn kauppaketjun liikkeissä hyväksyttävät erityisluottokortit.³⁸

Lisäksi maksupalvelulain 63 §:ssä tarkennetaan palveluntarjoajan vastuusta seuraavasti:

Jos maksutapahtuma on toteutettu oikeudettomasti eikä 62 §:stä muuta johdu, palveluntarjoajan, jonka asiakkaan varoja on käytetty maksutapahtuman toteuttamiseen, on välittömästi palautettava maksutapahtuman rahamäärä asiakkaalleen tai palautettava tämän maksutili siihen tilaan, jossa se olisi ollut ilman veloitusta.

Maksupalvelulain 63 § täydentää 62 §:ää, sillä se ohjaa korttiyhteisön menettelyä oikeudettoman käytön tilanteissa, joissa korttiyhteisö vastaa oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan tai osittain. Korttiyhteisön on toteutettava vastuunsa nimenomaan

³⁷ HE 169/2009, s. 73

³⁸ HE 24/2010, s. 27

välittömästi, mutta ei kuitenkaan välittömästi kortinhaltijan esitettyä väitteen kortin käytön oikeudettomuudesta. Määrävänä ajanhetkenä on sen sijaan se, milloin korttiyhteisö on varmistunut olevansa todennäköisesti vastuussa. Selvitystyö on kuitenkin tehtävä joutuisasti.³⁹ Tällä säännöksellä turvataan kortinhaltijan asema tosiasiallisestikin kieltämällä korttiyhteisöä viivyttelämästä vastuunsa toteuttamisessa. Muutoin voisi käydä niin, että kortinhaltija joutuu maksamaan oikeudettomasta käytöstä kertyneen laskun, josta ei kuitenkaan ole vastuussa ja odottamaan hyvitystä pitkiä aikoja.

3.1.3.1. Oikeudeton käyttö

Luottokortin oikeudeton käyttö on tyypillisimmillään sitä, kun kadonnutta tai varastettua luottokorttia käytetään käteisen rahan nostamiseen tai ostosten maksamiseen. Oikeudettomasta käytöstä on kysymys myös esimerkiksi silloin, kun sivullinen on urkkinut tietoonsa luottokortin tunnistetiedot ja käyttää niitä verkossa maksamiseen. Lisäksi kyseeseen tulevat vielä sellaisetkin tilanteet, joissa luottokortti on luovutettu sivulliselle, mutta tämä käyttää sitä sen jälkeen, kun haltija on kieltänyt häntä enää käyttämästä sitä tai hänen oikeutensa maksuvälineen käyttöön on muuten lakannut. Nykyään harvinaiseksi käynyt oikeudettoman käytön tilanne on kopioidun kortin käyttäminen.⁴⁰ Käytön oikeudettomuutta arvioitaessa ei ole merkitystä sillä, miten kortti on joutunut sitä oikeudettomasti käyttäneelle, vaan nimenomaan sillä, että sitä on käytetty ilman kortinhaltijan lupaa. Sen sijaan vastuun määräytymisen näkökulmasta voi oikeudettomaan käyttöön johtainella tapahtumillakin olla merkitystä.

3.1.3.2. Luottokortin luovutus sen käyttöön oikeudettomalle

Maksupalvelun käyttäjä -- vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä vain, jos:

--

1) hän tai muu maksuvälineen haltija on luovuttanut maksuvälineen sen käyttöön oikeudettomalle

Kortinhaltija vastaa luottokortin oikeudettomasta käytöstä itse, jos hän luovuttaa sen vapaaehtoisesti kortin käyttöön oikeudettomalle sivulliselle. Luovutus ei kata tässä

³⁹ HE 169/2009, s. 77

⁴⁰ HE 169/2009 s. 73

pelkästään tilanteita, joissa kortin saanut sivullinen käyttää sitä oikeudettomasti. Yhtä lailla tulevat kyseeseen esimerkiksi sellaiset tilanteet, joissa sivullinen luovuttaa sen edelleen toiselle kortin käyttöön oikeudettomalle tai kortti joutuu muulla tavoin sivulliselta oikeudettomasti käytettäväksi. Korttisopimuksen mukaisesti kortin käyttöön oikeutettu alkuperäinen haltija vastaa siten kortin käytöstä sen jälkeen, kun on luovuttanut sen sivulliselle, riippumatta siitä, mitä luovutuksen jälkeen tapahtuu. Mahdollista regressioikeutta alkuperäistä luovutuksensaajaa kohtaan ei käsitellä tässä tutkielmassa. Luovutuksella tarkoitetaan nimenomaan vapaaehtoista hallinnan luovutusta, tapahtuipa se sitten missä tarkoituksessa tahansa. Kortinhaltijan katsotaan ottavan tietoisien riskien luottokortin oikeudettomasta käytöstä, vaikka hän luovuttaisi sen sivulliselle vain säilytettäväksi. Tämän riskin toteutuessa on kortinhaltija siten myös siitä kokonaisuudessaan vastuussa. Luovutuksesta on kuitenkin kysymys vain silloin, kun luottokortin hallinnan siirto sivulliselle on tietoista ja vapaaehtoista. Ulkopuolelle jää siten esimerkiksi tilanne, jossa kortinhaltija luovuttaa sivulliselle säilytettäväksi laukun, jossa luottokorttia säilytetään – jos kortinhaltija on tästä perustellun tietämätön. Jos kyse on kuitenkin tällöin maksuvälineen haltijan huolimattomuudesta, voi vastuu syntyä myös kohdan 3.1.3.3. perusteella.

Muut kuin vapaaehtoiset luovutukset jäävät aina tämän säännöksen ulkopuolelle. Jos kortinhaltija on esimerkiksi ryöstetty, eli väkivallalla uhaten pakotettu luovuttamaan luottokortti, hän ei joudu vastuuseen maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä. Vastuu voi kuitenkin tällaisissakin tilanteissa syntyä kortinhaltijalle, mikäli hän laiminlyö velvollisuutensa ilmoittaa maksuvälineen joutumisesta oikeudettomiin käsiin.⁴¹

Oikeuskäytäntöä

Vanhan lain aikaisessa KKO:n ennakkopäätöksessä 1983 II 72 oli kortinhaltija luovuttanut luottokortin tuttavansa hallintaan ja antanut luvan suorittaa sillä maksuja 2.000 markan edestä. Tuttava oli kuitenkin tehnyt kortilla maksuja yli 28.000 markan edestä, joista luottokortin haltijan katsottiin vastaavan täysimääräisesti suhteessa korttiyhteisöön. Vaikka kortinhaltija oli suusanallisesti rajoittanut sivullisen oikeutta käyttää korttiaan, ei tällä ole merkitystä vastuun suhteen. Ratkaisussaan KKO totesi, että pelkkä kortin luovutus riittää siirtämään vastuun kortinhaltijalle riippumatta siitä, mikä luovutuksen tarkoitus on ollut.

⁴¹ HE 169/2009 ss. 73-74

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 69/11 oli automaattikortti tunnuslukuineen luovutettu sen oikeutetun haltijan perheenjäsenelle käytettäväksi. Kortti oli varastettu perheenjäseneltä ja sillä oli tehty oikeudettomia nostoja pankkiautomaatilla. Nostot oli hyväksytty kortin tunnusluvulla. Pankkilautakunta katsoi, että koska kortinhaltija oli luovuttanut kortin sivulliselle, vastaa hän yksiselitteisesti sen käytöstä riippumatta siitä, käyttääkö korttia luovutuksensaaja vai sivullinen. Merkitystä ei siten ollut niillä olosuhteilla, joissa kortti oli perheenjäseneltä varastettu tai joissa sitä oli käytetty. Koska kortti oli luovutettu sivulliselle, vastasi kortinhaltija myös sen oikeudettomasta käytöstä. Jos kortti olisi varastettu suoraan sen oikeutetulta haltijalta, olisi kortinhaltijan vastuuta todennäköisesti rajoitettu.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 10/12 oli maksukortilla tehty oikeudettomia nostoja pankkiautomaatilla kortinhaltijan ollessa samanaikaisesti läheisessä ravintolassa. Koska kortti oli oikeudettoman käytön jälkeen palautunut kortinhaltijan haltuun tämän huomaamatta kortin katoamista tai palautumista, katsoi pankkilautakunta kortinhaltijan luovuttaneen sivullisen haltuun joko kortin tai laukun, jossa korttia säilytettiin. Molemmissa tapauksissa katsottiin kortinhaltijan menetelleen kortin säilyttämisessä törkeän huolimattomasti, joten pankkilautakunta suositteli, että hän joutuu vastaamaan oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Tämä ratkaisusuositus on esimerkki näyttöongelmasta: koska kortinhaltija ei esittänyt mitään näyttöä siitä, miten kortti oli joutunut vuoroin kortinhaltijan ja sivullisen haltuun, katsoi pankkilautakunta hänen luovuttaneen sen vapaaehtoisesti sivulliselle. Koska kortinhaltija oli kuitenkin ilmoittanut käytön oikeudettomaksi, olisi vastuukysymys voitu ratkaista jopa petollista menettelyä koskavan säännöksen avulla.

Normi on hyvin yksiselitteinen, eikä jätä juurikaan tulkinnalle sijaa: jos kortinhaltija luovuttaa kortin sivulliselle, vastaa hän sen käytöstä täysimääräisesti aina sulkuilmoituksen tekemiseen asti riippumatta siitä, mitä kortille sen luovuksen jälkeen tapahtuu. Tämä selkeyttää myös korttiyhteisön asemaa, sillä sen ei tarvitse ryhtyä tyypillisesti hankalaan selvitystyöhön siitä, missä olosuhteissa kortti on joutunut sitä oikeudettomasti käyttäneen haltuun ja miten oikeudeton käyttö on ollut mahdollista. Oikeastaan ainoa kysymysmerkki on näyttö, jos kortinhaltija kiistää luovuttaneensa korttia sivulliselle. Käytännössä tämä lienee kuitenkin harvinaista, sillä tällaisessa tilanteessa kortin luovutuksella saaneen sivullisen – joka usein on vielä kortinhaltijan tuttu – voidaan katsoa syylistyneen varkauteen. Tällöin myös kortinhaltija syyllistyy petokseen (tai sen yritykseen), jolloin hän

joutuu korvausvelvollisuuden lisäksi rikosoikeudelliseen vastuuseen. Näyttökysymys ei muutenkaan vaikuta itse säännöksen tulkintaan.

3.1.3.3. Kortinhaltijan huolimattomuus

Maksupalvelun käyttäjä -- vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä vain, jos:

--

2) maksuvälineen katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu siitä, että hän tai muu maksuvälineen haltija on huolimattomuudesta laiminlyönyt 53 §:n 1 momentin mukaiset velvollisuutensa

--

Maksupalvelun käyttäjän vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä -- on enintään 150 euroa.

Kortinhaltija vastaa oikeudettomasta käytöstä tämän normin perusteella vain, jos oikeudeton käyttö johtuu kortinhaltijan huolimattomuudesta tai on muutoin sen mahdollistamaa. Vastuun syntymiseen riittää lieväkin huolimattomuus, joten ainoastaan täysin huolellisena pidettävä menettely vapauttaa kortinhaltijan vastuusta. Mikäli huolimattomuus ei ole törkeää, rajautuu kortinhaltijan vastuu oikeudettomasta käytöstä kuitenkin 150 euroon. Törkeää huolimattomuutta käsitellään tarkemmin kohdassa 3.1.3.5. Luottokortinhaltijan huolellisuus muodostuu siten, että hänen on käytettävä korttia sen myöntämistä ja käyttöä koskevien ehtojen mukaisesti. Erityisesti hänen on kohtuullisena pidettävien toimenpitein huolehdittava kortista ja siihen liittyvästä tunnusluvusta. Kortinhaltijan huolellisuusvelvollisuuden sisällöstä on säädetty maksupalvelulain 53 §:ssä, jota käsitellään tarkemmin kohdassa 3.2.1.. Tärkeässä asemassa kortinhaltijan menettelyn huolimattomuutta arvioitaessa on siis korttisopimukseen sisältyvät ehdot. Ehtojen vastainen menettely (esimerkiksi luottokortilla maksaminen verkkosivulla, jota ei ole sertifioitu ehdoissa määritellyllä tavalla) ei kuitenkaan välttämättä joka tilanteessa osoita kortinhaltijan huolimattomuutta, jos sellaista menettelyä vakiintuneesti käytetään ja korttiyhteisö myös sen tosiasiallisesti hyväksyy. Ehtojen noudattamista käytetään kuitenkin tärkeimpänä mittarina huolellisuuden arvioinnissa. Luottokortin katoamisen, joutumisen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettoman käytön muuten on oltava lisäksi syy-yhteydessä kortinhaltijan huolimattomaan menettelyyn, jotta vastuu siirtyisi kortinhaltijalle

sen perusteella. Tästä ei ole kyse esimerkiksi tilanteessa, jossa sopimusehdoissa asetettuja turvamääräyksiä on sinänsä jätetty noudattamatta, mutta on kuitenkin selvää, että tällä laiminlyönnillä ei ole tosiasiaassa ollut vaikutusta siihen, että korttia on käytetty oikeudettomasti.⁴² Huolimattomuutta yleisesti oikeudellisena käsitteenä käsitellään tarkemmin kohdassa 3.3..

Yleisesti ottaen kortinhaltijan huolellisuusvelvollisuus sisältää seuraavat tekijät:

- Luottokorttia on käsiteltävä ja säilytettävä kuin käteistä rahaa.
- Maksaessa on tunnusluvun näppäily suojattava sivullisten katseilta.
- Tunnusluku on säilytettävä vain omana tietonaan.
- Luottokortin sulkupalvelun yhteystiedot on pidettävä helposti saatavilla.
- Luottokortin tallellaolo on tarkastettava säännöllisesti.⁴³

Edellä mainitut tekijät löytyvät myös tyypillisesti korttiyhteisöjen laatimista korttiehdoista, jotka on myös selvästi tarkoituksella jätetty niin avoimiksi, etteivät ne vain missään nimessä kaventaisi kortinhaltijan lakisääteistä vastuuta. Joiltain osin ehdot ovat kuitenkin yksityiskohtaisia, ja niitä osia on siten hyvä käyttää esimerkkeinä tilanteista, jotka korttiyhteisön näkemyksen mukaan ilmentävät käyttäjän huolimattomuutta. Nordean korttiehtojen mukaan esimerkiksi tunnusluvun näppäily on suojattava siten, ettei ulkopuolisen ole mahdollista saada siitä selvää.⁴⁴ Yleisenä huolellisuusnormina mainittiin, että tunnusluvun näppäily on suojattava sivullisten katseilta. Nordean korttiehdoissa tämä normi muodostuu vielä tiukemmaksi, sillä käänteisesti voidaan päätellä, että jos sivullinen on saanut tunnusluvun haltuunsa, on kortinhaltija menetellyt huolimattomasti. Itse tunnusluvun näppäilyyn huolimattomuuden arviointi jäisi siis kokonaan pois ja merkitystä olisi vain lopputuloksella. Ainakin pankkilautakunta on ratkaisusuosituksissaan ollut taipuvainen päätyämään samalle kannalle, mikä jälleen helpottaa korttiyhteisön näyttötaakkaa. Vastaava säännös on esimerkiksi Ruotsissa kirjoitettu laintasoisesti.

Nordean korttiehtojen mukaan myöskään tunnuslukua – jos se ylipäättään on kirjattu johonkin – on säilytettävä erillään luottokortista ja vielä siten, ettei sitä ole mahdollista

⁴² HE 169/2009 ss. 74-75

⁴³ www.korttiturvallisuus.fi, 5 kultaista sääntöä maksamiseen

⁴⁴ Nordea Pankki Suomi Oyj, korttiehdot, s. 7

yhdistää korttiin. Lisäksi tunnusluku ei saa olla kirjattuna tunnistettavassa muodossa.⁴⁵ Sampo Pankin korttiehtojen mukaan taas luottokortin ja tunnusluvun säilyttämisellä yhdessä tarkoitetaan, että ne ovat samanaikaisesti esimerkiksi samassa lompakossa, laukussa tai autossa.⁴⁶ Osuuspankin korttiehdot lisäävät listaan myös kortin ja tunnusluvun säilyttämisen kotona samassa paikassa.⁴⁷ Nämäkin ovat melko yksiselitteisiä huolellisuusvelvoitteita, joiden laiminlyöntiä on oikeuskäytännössä pidetty tyypillisesti jopa törkeän huolimattomana. Lisäksi on arvioinnissa päädytty säännönmukaisesti siihen, että jos tunnusluvun oikeudettomiin käsiin joutumisesta ei ole esitetty muuta näyttöä, sen on yleensä katsottu säilytetyn yhdessä kortin kanssa ja siihen yhdistettävässä muodossa. Kortin ja tunnusluvun säilyttämistä yhdessä kotona ei korttiehdoista poiketen pidetä kuitenkaan yleensä huolimattomana, jos niitä säilytetään selvästi turvallisessa paikassa – kuten esimerkiksi lukittavassa laatikossa tai kassakaapissa. Nordean korttiehtojen mukaan siihen, kuinka usein luottokortin tallellaolo on tarkastettava, vaikuttaa vallitsevat olosuhteet.⁴⁸ Sampo Pankin korttiehtojen mukaan tarkastus on erityisesti tehtävä tilanteissa, joihin liittyy suuri katoamisriski.⁴⁹ Kortin tallellaolon tarkastamisen säännöllisyyteen ei ole kuitenkaan määritetty mitään yleispätevää ohjesääntöä, eivätkä korttiehdotkaan anna juuri tarkempaa tukea arviointiin. Olosuhteilla tarkoitetaan tyypillisesti sitä, kuinka suureksi riski kortin joutumisesta oikeudettomiin käsiin kulloinkin on yleisen elämäkokemuksen perusteella arvioitava. Jos korttia säilytetään kotona lukitussa laatikossa, ei huolellisenkaan henkilön voitane katsoa tarkastavan sen tallellaoloa jopa viikkoihin. Jos taas puolestaan kortti on mukana vilkkaassa turistikohteessa, ei useamman kerran päivässä tapahtuvaa tallellaolon tarkastustakaan voitane pitää liioiteltuna.

Oikeuskäytäntöä

Vanhan lain aikaisessa korkeimman oikeuden ennakkotapauksessa KKO 2006:81 oli luottokortti varastettu matkalla Madridissa ja kortinhaltija oli havainnut katoamisen vasta

⁴⁵ Nordea Pankki Suomi Oyj, korttiehdot, s. 7

⁴⁶ Sampo Pankki Oyj, yleiset korttiehdot, s. 6

⁴⁷ Osuuspankki, yleiset korttiehdot, s. 5

⁴⁸ Nordea Pankki Suomi Oyj, korttiehdot, s. 7

⁴⁹ Sampo Pankki Oyj, yleiset korttiehdot, s. 6

korttiyhteisön ilmoittaessa hänelle, että luottokorttia oli yritetty käyttää automaatissa ilman tunnuslukua. Ilmoitushetkellä oli luottokorttia käytetty oikeudettomasti jo kahden vuorokauden ajan. KKO katsoi, että erityisesti paikoissa ja tilanteissa, joissa taskuvarkauden uhriksi joutumisen riski on suuri, tulee luottokortin tallellaolosta varmistua riittävän usein. Rajaa sille, mikä on riittävän usein, ei KKO määritellyt, mutta yli kahden vuorokauden ajan tarkistusten välillä katsottiin ylittäneen tämän. Näin ollen luottokortinhaltijan katsottiin osoittaneen tilanteessa huolimattomuutta, joka ei ollut lievää ja hän joutui vastaamaan oikeudettomasta käytöstä täysimääräisesti. KKO ei kuitenkaan ottanut kantaa siihen, oliko menettelyä pidettävä törkeän huolimattomana, koska sillä ei ollut vanhan lain aikaan merkitystä asian ratkaisun kannalta. KKO katsoi siten kortin tallellaolon seuraamisen laiminlyömisestä huolimattomaksi menettelyksi.

Vanhan lain aikaisessa Helsingin hovioikeuden tapauksessa HelHO 2007:2 oli luottokortti varastettu kortinhaltijan ollessa sairaalassa ja sillä oli oikeudetta maksettu ostoksia useaan otteeseen. Vaikka kortinhaltija ei ollut huomannut kortin katoamista ennen kuin kuukauden kuluttua katoamisesta, ei hänen katsottu osoittaneen huolimattomuutta, koska oli ollut ensin sairaalahoidossa ja sen jälkeen vahvan lääkityksen alaisena, eikä sen johdosta ollut joutunut tilanteisiin, joissa riski kortin joutumisesta oikeudettomiin käsiin olisi ollut merkittävä. Korttiyhteisö joutui siten vastaamaan oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Ratkaisussa hovioikeus vahvisti siten sen, että olosuhteet vaikuttavat merkittävästi kortin tallellaolon tarkastusvelvollisuuteen.

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuosituksessa KRL 2403/39/10 oli luottokortti varastettu ulkomailla poliiseina esiintyneiden henkilöiden tarkastuksen yhteydessä ja sitä oli käytetty oikeudettomasti maksut tunnusluvulla hyväksyen. Varkaus oli havaittu noin tunnin kuluttua tapahtuneesta, jolloin oli myös sulkuilmoitus korttiyhteisölle tehty. Kuluttajariitalautakunta katsoi, ettei pelkästään se, että korttia on onnistuttu käyttää tunnusluvun avulla tarkoita korttia ja tunnuslukua säilytetyn ja käytetyn huolimattomasti. Ammattirikollisest pystyvät nimittäin urkkimaan tunnusluvun hyvin huomaamattomastikin. Sen sijaan se, ettei kortinhaltija ollut välittömästi poikkeuksellisen tapahtuman jälkeen tarkistanut kortin tallellaoloa, osoitti kuluttajariitalautakunnan mukaan lievää huolimattomuutta. Siten kuluttajariitalautakunta suositteli kortinhaltijan vastuun oikeudettomasta käytöstä rajaamista MPL 7 luvun 62 § 2 momentin mukaisesti 150 euroon. Ratkaisusuosituksessa KRL totesi, että poikkeuksellisen tapahtuman, johon liittyy

kohonnut riski kortin katoamisesta, synnyttävän kortinhaltijalle kortin tallellaolon tarkastusvelvollisuuden.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 68/11 oli luottokortinhaltija huumattu Latvian matkalla ja pakotettu sitten käyttämään luottokorttia useampaan otteeseen. PKL katsoi, ettei kortinhaltija olisi voinut estää huumaamistaan huolellisellakaan menettelyllä, joten syy-yhteys oikeudettomaan käyttöön puuttui. Koska kortin oikeudeton käyttö johtui tekijöistä, joihin kortinhaltija ei voinut itse vaikuttaa, suositteli PKL korttiyhteisöä vastaamaan oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Tässä ratkaisusuosituksessa kohdistui huolellisuuden arviointi tapahtumaan – huumaamiseen – joka johti kortin oikeudettomaan käyttöön, vaikka ei suoraan sitä aiheuttanutkaan. Vaikka kortinhaltijan menettelyä sinänsä pidettiin huolimattomana, ei kortinhaltija joutunut sen perusteella vastuuseen oikeudettomasta käytöstä, koska kortinhaltijan huolellinenkaan menettely ei olisi ehkäissyt oikeudetonta käyttöä.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 4/12 oli Kööpenhaminan matkalla varastettua luottokorttia käytetty oikeudettomasti useaan otteeseen ja maksut oli hyväksytty tunnuslukua käyttäen. Tunnusluku oli todennäköisesti urkittu ravintolassa maksamisen yhteydessä. Pankkilautakunta katsoi tunnusluvun näppäilyyn täydessä ravintolassa sivullisten nähdessä osoittavan huolimattomuutta, mutta ei törkeää huolimattomuutta, vaikka ulkopuolisen on tällaisissa olosuhteissa kohtuullisen helppoa saada tunnusluku tietoonsa. Luottokorttia oli varkaushetkellä säilytetty samassa olkalaukussa yhdessä kameran, kännykän ja hotelliavaimen kanssa. Pankkilautakunta katsoi, ettei kortinhaltijalla ollut velvollisuutta ryhtyä pidemmälle meneviin turvajärjestelyihin kortin säilyttämisessä, koska korttia on tarkoitus käyttää päivittäiseen maksamiseen, eikä olosuhteista muuta johtunut. Pankkilautakunta katsoi täten kortinhaltijan menetelleen tapauksessa huolimattomasti, mutta ei törkeän huolimattomasti, joten se suositteli kortinhaltijan vastuun luottokortin oikeudettomasta käytöstä rajaamista 150 euroon. Kortinhaltijan huolellinen menettely sisältää myös tunnusluvun huolellisen käsittelyn. Ratkaisusuosituksessa PKL totesi tunnusluvun käytön huolellisuuden olevan vahvasti ympäröivistä olosuhteista riippuvainen ja erityisesti siitä, kuinka helppoa sivullisen on urkkia se tietoonsa.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 7/12 oli luottokortti varastettu ravintolassa ja sitä oli käytetty oikeudettomasti useaan otteeseen. Maksut oli hyväksytty tunnusluvulla,

joka oli todennäköisesti urkittu ravintolassa maksamisen yhteydessä. Pankkilautakunta katsoi, että se, mihin toimenpiteisiin on ryhdyttävä, ettei tunnusuluku joudu sitä näppäillessä sivullisen tietoon, riippuu vallitsevista olosuhteista. Lisäksi pankkilautakunta katsoi, ettei maksupalvelulain ja korttiehtojen mukainen huolellisuuskaan riitä ehkäisemään kortin oikeudetonta käyttöä, mikäli kortinhaltija joutuu ammattimaisen rikollisuuden uhriksi. Kuitenkin ammattimaisen rikollisuuden uhriksi joutuvat todennäköisimmin sellaiset kortinhaltijat, jotka eivät noudata mainittua huolellisuutta. Pankkilautakunta katsoi, että kortin säilyttäminen vetoketjullisessa käsilaukussa ei osoittanut vallitsevissa olosuhteissa huolimattomuutta, mutta tunnusluvun näppäileminen täydessä ravintolassa siten, että sivulliset saattoivat saada sen tietoonsa, oli lievän huolimattomuutta menettelyä. Pankkilautakunta suositteli siten kortinhaltijan vastuun luottokortin oikeudettomasta käytöstä rajaamista 150 euroon. Kuten ratkaisusuosituksessa PKL 4/12, katsottiin vaadittavien tunnusluvun suojaamistoimenpiteiden riippuvan sen käyttöä ympäröivistä olosuhteista.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 11/12 oli luottokortti varastettu ravintolassa ja sitä oli käytetty oikeudettomasti useaan otteeseen. Maksut oli hyväksytty tunnusluvulla, joka oli todennäköisesti urkittu ravintolassa maksamisen yhteydessä. Kortin säilyttäminen käsilaukun sisätaskussa, josta se oli varastettu, oli pankkilautakunnan mukaan huolellista menettelyä. Kortinhaltija ei myöskään menetellyt huolimattomasti kortin tallellaolon tarkastamisessa, sillä korttia oli käytetty oikeudettomasti ensimmäisen kerran jo kuusi minuuttia sen jälkeen, kun kortinhaltija oli itse käyttänyt korttia, eikä huolellisenkaan henkilön olisi voinut edellyttää huomaavan kortin katoamista näin lyhyessä ajassa. Kortinhaltija oli myöhemmin löytänyt kortin ravintolan lattialta, johon se oli palautunut oikeudettoman käytön jälkeen, joten sulkuilmoituksen tekemättä jättäminen oli sinänsä perusteltua. Pankkilautakunta katsoi kuitenkin, että kortinhaltija oli menetellyt huolimattomasti tunnuslukua näppäillessään, koska se oli päätynyt sivullisen tietoon. Pankkilautakunta katsoi, että kortinhaltija oli menetellyt tilanteessa huolimattomasti, mutta ei törkeän huolimattomasti, ja suositteli tämän vastuun oikeudettomasta käytöstä rajaamista 150 euroon. Pankkilautakunta vahvisti tässä ratkaisusuosituksessa ainakin omassa tulkinnassaan käytettävän säännön, jonka mukaan kortinhaltijan katsotaan menetelleen huolimattomasti tunnusluvun käsittelyssä, jos se on päätynyt sivullisen tietoon.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 61/11 oli asuntomurron yhteydessä varastettu lipaston päällä säilytetty lompakko, jossa luottokortti oli ollut. Samalla oli varastettu myös saman lipaston laatikossa säilytetty tunnusluvun sisältävä asiakirja ja kortilla oli heti murron jälkeen tehty oikeudettomia nostoja pankkiautomaatilla. Pankkilautakunta katsoi, ettei kortin ja tunnusluvun säilyttämisessä menetely ainakaan törkeään huolimattomasti, koska niitä ei säilytetty yhdessä. Lähtökohtaisesti tunnusluvun säilyttämistä kotona suljetussa laatikossa on pidettävä huolellisena. Kuitenkin tässä tapauksessa pankkilautakunta katsoi, että kortinhaltija oli menetellyt lievän huolimattomasti, sillä tunnusluku oli kirjattu helposti korttiin yhdistettävässä muodossa, esimerkiksi palveluntarjoajan lähettämässä kirjeessä. Pankkilautakunta ei siten suositellut kortinhaltijan vapauttamista oikeudettoman käytön vastuusta kokonaan, mutta suositteli vastuun rajaamista 150 euroon. Ratkaisusuosituksessa PKL katsoi, että vaikka tunnuslukua ei säilytettykään yhdessä kortin kanssa, oli sen säilyttäminen kirjattuna tunnistettavassa ja helposti korttiin yhdistettävässä muodossa huolimattomasti menettelyä.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 76/11 oli luottokorttia käytetty ruuhkaisen rautatieaseman lippuautomaatissa, jonka jälkeen se oli varastettu, olosuhteista päätellen taskuvarkaan toimesta. Kortilla oli pian tämän jälkeen tehty oikeudettomia nostoja pankkiautomaatilla. Nostot oli hyväksytty tunnusluvulla. Pankkilautakunta katsoi, että kortin säilyttäminen lompakossa käsilaukussa vastaa sitä, mitä päivittäin käytettäväksi tarkoitetun maksuvälineen huolelliselta säilyttämiseltä voidaan edellyttää. Edes se, että vilkkaalla rautatieasemalla on taskuvarkauden uhriksi joutumisen riski huomattavan suuri, ei kortinhaltijalta edellytetä pidemmälle meneviä varotoimia kortin säilyttämisessä. Kortinhaltija havaitsi kortin katoamisen tunnin sisällä varkaudesta, mikä osoitti pankkilautakunnan mukaan huolellisuutta kortin tallellaolon tarkastamisessa. Pankkilautakunnan mukaan se, mitä tunnusluvun huolelliselta käsittelyltä vaaditaan, riippuu pitkälti ympäröivistä olosuhteista. Sinänsä huolellinen tunnusluvun suojaaminen ja sen varmistaminen, ettei tunnuslukua näppäillessä ole lähettyvillä sivullisia, ei osoita riittävää huolellisuutta, jos maksupäätteen sijoitus tai rakenne on sellainen, että sivullisen on varoimenpiteistä huolimatta helppo urkkia tunnusluku tietoonsa. Vilkkaan rautatieaseman lippuautomaatit sijaitsevat niin lähellä toisiaan, että maksuhetkellä kortinhaltijan ympärillä oli suuri määrä ihmisiä. Pankkilautakunta katsoi, että tunnusluvun näppäileminen näissä olosuhteissa osoitti huolimattomuutta, joten kortinhaltijan vapauttamista oikeudettoman käytön vastuusta ei suositeltu. Pankkilautakunta suositteli

kuitenkin rajaamaan kortinhaltijan vastuun 150 euroon. Ratkaisusuosituksessa PKL totesi, että vaikka maksun vastaanottaja oli laiminlyönyt velvollisuutensa järjestää maksupäätteet siten, ettei sivulliset voi urkkia tunnuslukua tietoonsa, ei se riitä vapauttamaan kortinhaltijaa vastuusta. Tällaisen maksupäätteen käyttämisestä on pidettävä huolimattomana menettelynä.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 47/11 oli kortinhaltija huomattu tallinnalaisessa yökerhossa ja luottokorttia oli käytetty oikeudettomasti useaan otteeseen kyseisessä yökerhossa sekä ottoautomaatilla. Maksut ja nostot oli hyväksytty tunnusluvulla, joka todennäköisesti oli urkittu kortinhaltijan maksaessa kyseisessä yökerhossa ennen tapahtumia. Pankkilautakunta katsoi, että kortinhaltija oli huolimattomuudessaan laiminlyönyt velvollisuutensa suojata tunnusluvun näppäily ja lisäksi hän oli menetellyt huolimattomasti jo mennessään kyseiseen yökerhoon vieraiden ihmisten houkuttelemana. Pankkilautakunta ei kuitenkaan katsonut huolimattomuuden olevan törkeää, joten pankkilautakunta suositteli kortinhaltijan vastuun oikeudettomasta käytöstä rajaamista 150 euroon. Ratkaisusuosituksessa PKL katsoi, että jo pelkkä riskialttiiseen tilanteeseen hakeutuminen voi olla huolimattomana menettelyä, jos vain se on kausaaliyhteydessä kortin oikeudettomaan käyttöön.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 54/11 oli Espanjassa varastettu lukitusta autosta matkapuhelin ja lompakko, jossa oli säilytetty luottokorttia. Kortilla oli pian tämän jälkeen tehty useita oikeudettomia nostoja pankkiautomaatilla. Nostot oli hyväksytty tunnusluvulla. Kortin säilyttämistä autossa – lukitussakin – on sinänsä pidettävä törkeän huolimattomana menettelynä, koska kortti ei ole silloin kortinhaltijan valvonnan alaisena. Mutta koska tässä tapauksessa kortti oli ollut autossa vain sen ajan, kun kortinhaltija oli palauttanut ostoskärryn kauppaan, katsoi pankkilautakunta huolimattomuuden olleen ainoastaan lievää. Koska kortinhaltija ei ollut käyttänyt korttia aiemmin samana päivänä, oli tunnusluku pitänyt urkkia jo aiemmin. Pankkilautakunta piti tätä hyvin poikkeuksellisesti uskottavana, koska alueella toimii tunnetusti ammattirikollisia ja koska kortinhaltija oli ulkoisesti silmiinpistävä suhteessa paikallisväestöön. Täten pankkilautakunta piti kortinhaltijan toimintaa kokonaisuudessaan vain lievän huolimattomana ja suositteli vastuun oikeudettomasta käytöstä rajaamista 150 euroon.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 58/11 oli Yhdysvalloissa lukitun auton tavaratilasta varastettu luottokortti kortinhaltijan ollessa uimarannalla. Korttia oli käytetty

välittömästi varkauden jälkeen oikeudettomasti läheisessä kauppakeskuksessa. Maksut oli hyväksytty allekirjoituksella. Kortin säilyttämistä autossa, jossa sen tallellaoloa ei pysty edes teoriassa seuraamaan, on pidetty oikeuskäytännössä lievää huolimattomampana menettelyä. Pankkilautakunta ei pitänyt kuitenkaan kortinhaltijan menettelyä kokonaisuudessaan törkeän huolimattomana, sillä korttia ei säilytetty sivullisten näkyvissä, siihen käsiksi pääsy edellytti auton lukituksen ohittamista ja vaihtoehtona olisi ollut ottaa kortti mukaan rannalle, jossa se olisi voinut jäädä kokonaan valvomatta kortinhaltijan käydessä uimassa. Täten pankkilautakunta suositteli kortinhaltijan vastuun oikeudettomasta käytöstä rajaamista 150 euroon. Tämä ratkaisusuositus on hyvä esimerkki siitä, kuinka kortinhaltijan huolimattomuus on kokonaisarvioinnin tulosta. Vaikka kortin säilyttämistä autossa voitaisiin pitää törkeän huolimattomana, tässä tapauksessa sitä ei pidetty, koska vaihtoehtoiset menettelyt olisivat todennäköisesti johtaneet huomompaan lopputulokseen.

Huolimattomuuden arviointi voidaan jakaa kolmeen, toisistaan irralliseen osatekijään:

- Luottokortin ja tunnusluvun säilyttäminen
- Luottokortin ja tunnusluvun käyttäminen
- Luottokortin tallellaolon säännöllinen tarkastaminen

Kortin huolellisen säilyttämisen vertailukohtana käytetään yleisesti käteistä rahaa: molemmilla on rahallista arvoa ja molemmat on tarkoitettu päivittäin käytettäväksi. Vaikka luottokorttiin liittyy tyypillisesti huomattavastikin suurempi taloudellinen riski, ei sen säilyttämiselle ole kuitenkaan katsottu tarpeelliseksi asettaa käteistä rahaa tiukempia vaatimuksia. Normaaleissa olosuhteissa huolellisena menettelyä pidetään kortin säilyttämistä lompakossa, suljettavassa käsilaukussa tai esimerkiksi povitaskussa. Jotta kortinhaltijalta edellytettäisiin pidemmälle meneviä turvajärjestelyjä, tulee olosuhteiden olla todella poikkeukselliset. Vilkas turistikohte, joka on tunnettu korkeasta taskuvarkausriskistään ei vielä tällainen ole. Kortin jättäminen vartioimatta – kuten vaikka käsilaukun jättäminen ravintolan pöytään wc-käynnin ajaksi – katsotaan yleensä huolimattomaksi menettelyksi, ja erityisten olosuhteiden vallitessa jopa törkeän huolimattomaksi. Jos korttia säilytetään muutoin kuin mukana pitäen, riippuu huolimattomuuden arviointi kortin säilytyspaikasta. Huolellisena menettelynä pidetään yleensä kortin säilyttämistä kotona, sivullisten katseilta piilossa, ja mieluiten lukkojen takana. Kortin säilyttämistä autossa, hotellihuoneessa tai muussa vastaavassa paikassa,

johon on vapaampi pääsy, pidetään tyypillisesti huolimattomana menettelynä, tai jopa törkeän huolimattomana, jos muista olosuhteista niin johtuu.

Tunnusluvun säilyttämiseen kirjallisessa muodossa liittyy aina huomattava riski menettelyn huolimattomuudesta. Pääsääntöisesti vain tunnusluvun säilyttämistä kotona poissa näkyviltä ja lukkojen takana (esimerkiksi lukitussa lipaston laatikossa tai kassakaapissa) voidaan pitää huolellisena menettelynä. Mikäli kortinhaltija ei esitä tunnusluvun joutumisesta sivullisen haltuun muuta selitystä, oletetaan tyypillisesti tunnuslukua säilytetyn yhdessä kortin kanssa ja siihen helposti yhdistettävässä muodossa. Samoin katsotaan menetellyn, jos korttia ei ole käytetty lainkaan samana päivänä kuin se on joutunut oikeudettomiin käsiin. Kokemus on osoittanut, että korttirikolliset eivät käytännössä koskaan seuraa kortinhaltijaa päiväkausia odottaen mahdollisuutta korttivarkauteen urkittuaan tunnusluvun tietoonsa. Siten on pidettävä erittäin epäuskottavana, että tunnusluku olisi urkittu päiviä ennen kortin joutumista oikeudettomiin käsiin.

Kortin ja tunnusluvun käyttäminen sisältää sen lisäksi, miten niitä käytetään, sen missä niitä käytetään. Luottokortti on tarkoitettu käytettäväksi maksuvälineenä, joten maksujen tekemistä sillä ei lähtökohtaisesti voida koskaan pitää huolimattomana. Ainoan poikkeuksen tähän tekee se, jos maksut vastaanottavaa liikettä on yleisen elämäkokemuksen perusteella pidettävä niin epäilyttävänä, että huolellinen henkilö ei asioisi siellä lainkaan, eikä ainakaan käyttäisi korttiaan maksamiseen. Huolimattomana menettelyä on tunnusluvun näppäily siten, ettei suojaa näppäimistöä sivullisten katseilta tai sellaisen näppäimistön käyttö, josta tunnusluku on sivullisten helposti urkittavissa. Korttiyhteisön tulee huolehtia ohjein ja sopimusvelvoittein, että maksun vastaanottaja sijoittaa maksupäätteensä siten, että se on turvallisesti käytettävissä. Korttiyhteisön laiminlyönti ei kuitenkaan vapauta kortinhaltijaa vastuusta, jos hän käyttää turvatonta maksupäätettä. Jos tunnusluku on tosiasiasa joutunut sivullisen tietoon, katsotaan kortinhaltijan tyypillisesti laiminlyöneen tunnusluvun näppäilyyn suojaamisen ja siten menetelleen huolimattomasti.

Se, kuinka usein luottokortin tallellaolo on tarkastettava, riippuu täysin ympäröivistä olosuhteista. Lähtökohtana on se, että aina oltuaan tilanteessa, johon liittyy huomattava kortin katoamis- tai varkausriski, tulisi kortinhaltijan tarkastaa kortin tallellaolo. Esimerkiksi lomamatkalla ollessaan tulisi kortin tallellaolo tarkastaa vähintään päivittäin ja

aina viimeistään yökerhosta tai vastaavasta poistuessa. Toisaalta, normaaleissa olosuhteissa ei huolelliseltakaan henkilöltä voi edellyttää näin usein tapahtuvaa tarkastusta. Mikäli ei ole tapahtunut mitään sellaista, joka olisi antanut erityistä aihetta tarkastaa kortin tallellaoloa, ei joidenkin viikkojenkaan aikaväliä tarkastusten välillä voida pitää huolimattomana menettelyä.

Yhteenvedona huolellisuusvelvoitteesta voidaan todeta, että normaaleissa olosuhteissa ei kortinhaltijalta edellytetä juurikaan erityisempiä turvatoimenpiteitä. Vastaavasti taas, mitä riskialttiimmat ja epäilyttävämmät olosuhteet, sitä pidemmälle meneviin turvatoimenpiteisiin huolellisen kortinhaltijan on ryhdyttävä. Jos kortinhaltija itse hankkiutuu ehdoin tahdoin erityisen riskialttiiseen tilanteeseen, ei hän voi sen jälkeen torjua huolimattomuusväitteitä minkäänlaisella menettelyllä. Huolellisuuden arviointia yleisemmin lainsäädännössä tarkastellaan tarkemmin kohdassa 3.3..

3.1.3.4. Sulkuilmoituksen laiminlyönti ilman aiheetonta viivytystä

Maksupalvelun käyttäjä -- vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä vain, jos:

--

3) hän tai muu maksuvälineen haltija on laiminlyönyt ilman aiheetonta viivytystä ilmoittaa palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle havaitsemastaan maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.

Maksupalvelun käyttäjän vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä -- on enintään 150 euroa.

Vaikka kortinhaltija ei olisikaan muuten vastuussa luottokortin oikeudettomasta käytöstä, syntyy hänelle vastuu, jos hän laiminlyö tehdä korttiyhteisölle sulkuilmoituksen havaittuaan kortin katoamisen, joutumisen oikeudettomiin käsiin tai oikeudettoman käytön. Vapautuakseen vastuusta tulee kortinhaltijan lisäksi tehdä ilmoitus ilman aiheetonta viivytystä. Vastaava oikeusnormi sisältyy nykyisin myös kuluttajansuojalain 7 luvun 19 §:n 1 momentin 3 kohtaan. Sen soveltamista koskeva oikeuskäytäntö voidaan siten ottaa huomioon myös maksupalvelulain säännöstä sovellettaessa.⁵⁰ Säännös sisältää kolme erillistä tekijää: itse ilmoituksen tekeminen, ilmoituksen tekeminen ilman aiheetonta

⁵⁰ HE 169/2009 s. 75

viivytystä sekä kortin katoamisen, oikeudettomiin käsiin joutumisen tai oikeudettoman käytön havaitseminen, jotta ilmoitus voidaan tehdä. Muutenkin kortinhaltijan vastuu katkeaa sulkuilmoituksen tekemiseen sellaisissa tapauksissa, joissa hän muuten vastaisi oikeudettomasta käytöstä.

Ilmoituksen tekeminen on hyvin yksiselitteinen normi: sulkuilmoitus katsotaan tehdyksi, kun korttiyhteisö on sen vastaanottanut. Tästä johtuen on kortinhaltijan edun mukaista tehdä ilmoitus välineellä, joka tavoittaa korttiyhteisön mahdollisimman nopeasti, kuten tavallisesti puhelimitse. Ilmoitus on tehtävä suoraan korttiyhteisölle tai muulle tämän osoittamalle taholle, esimerkiksi pankkien yhteiselle sulkupalvelulle. Tilannetta, jossa ilmoituksen tekeminen ei onnistu korttiyhteisöstä johtuvasta syystä, käsitellään kohdassa 3.1.3.7. Ilmoituksen tekeminen ilman aiheetonta viivytystä tarkoittaa sitä, että ilmoitus on tehtävä välittömästi kun kortin katoaminen, joutuminen oikeudettomiin käsiin tai oikeudeton käyttö on havaittu, ellei viivytykselle ole erityisen vahvaa perustetta. Tällaisena perusteena tulee kyseeseen lähinnä se, että kortin katoaminen havaitaan viestintäyhteyksien ulottumattomissa. Nordean korttiehdoissa käytetään ilmoitusvelvollisuudesta sanamuotoa 'viipymättä', mutta tämän ei voitane katsoa kuitenkaan lisäävän tosiasiallisesti maksuvälineen haltijan vastuuta lakisääteisestä.⁵¹

Kortin katoamisen, joutumisen oikeudettomiin käsiin tai oikeudettoman käytön havaitsemisella tarkoitetaan sitä hetkeä, kun havainto on myös tosiasiallisesti tapahtunut. Joissain tilanteissa saattaisi olla tarpeen laajentaa tulkintaa muotoon olisi pitänyt havaita, mutta tällaiset tilanteet saadaan helpommin ratkaistua edellisen lainkohdan perusteella: kortinhaltija on huolimattomuudessaan laiminlyönyt varmistua kortin tallellaolosta. Osuuspankin korttiehtojen mukaan jo epäily maksuvälineen joutumisesta oikeudettomiin käsiin laukaisee ilmoitusvelvollisuuden.⁵² Tämä on myös lain kirjaimen mukainen tulkinta, sillä jos maksuvälineen haltijalla on ollut perusteltu syy epäillä maksuvälineen joutumista oikeudettomiin käsiin, eikä ole tehnyt sulkuilmoitusta, on hän silloin laiminlyönyt ilmoituksen tekemisen ilman aiheetonta viivytystä. Kortinhaltijan vastuu oikeudettomasta käytöstä rajautuu 150 euroon vain, jos ilmoituksen tekemisen laiminlyöntiä ilman

⁵¹ Nordea Pankki Suomi Oyj, korttiehdot, s. 7

⁵² Osuuspankki, yleiset korttiehdot, s. 5

aiheetonta viivytystä ei katsota törkeän huolimattomaksi menettelyksi. Törkeää huolimattomuutta ja tahallisuutta käsitellään kohdassa 3.1.3.5.

Oikeuskäytäntöä

Vanhan lain aikaisessa korkeimman oikeuden ennakkotapauksessa KKO 1994:82 oli luottokortti ryöstetty Espanjan lomalla ja kortinhaltija oli ilmoittanut luottokortin joutumisesta oikeudettomiin käsiin noin kahden ja puolen vuorokauden kuluttua tapahtumasta. Ilmoituksen katsottiin viivästyneen niin paljon, ettei haltijaa voitu vapauttaa vastuusta, eikä viivästyistä oikeuttanut myöskään kieli- ja tietoliikenneongelmat, joihin haltija vetosi. Kortinhaltija joutui siten vastaamaan oikeudettomasta käytöstä täysimääräisesti. Vanhan lain mukaan ei ollut merkitystä sillä, katsottiinko menettely törkeän huolimattomaksi, joten KKO ei ottanut siihen kantaa. Sen sijaan KKO katsoi, ettei tyypillisesti ulkomailla vastaan tulevia kieli- ja tietoliikenneongelmia voi katsoa aiheelliseksi viivytykseksi. Kortinhaltijankin on nähtävä vähintään kohtuullisesti vaivaa saadakseen sulkuilmoituksen tehtyä.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 4/12 oli luottokortti varastettu yöllä ravintolassa ja sitä oli käytetty oikeudettomasti noin kello 3.30 aikaan. Kortinhaltija havaitsi kortin kadonneen ja ilmoitti siitä sulkupalveluun kello 8.10 seuraavana aamuna. Koska kortin varkaushetkellä ei ollut tapahtunut mitään poikkeavaa, ei pankkilautakunta katsonut kortinhaltijalle syntyneen erityistä velvollisuutta tarkastaa kortin tallellaoloa yöllä ravintolasta poistuessa. Kortinhaltijan katsottiin täten tehneen ilmoituksen ilman aiheetonta viivytystä. Pankkilautakunta suositteli siten korttiyhteisöä vastaamaan oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Ratkaisusuosituksessa PKL määritteli mittaa sille, mikä on katsottava ilmoituksen tekemiseksi ilman aiheetonta viivytystä. Kortin katoamisen havaitseminen noin viiden tunnin kuluttua katoamisesta katsottiin huolelliseksi menettelyksi, jos katoamiseen ei liity poikkeavia olosuhteita, jotka synnyttäisivät välittömän tarkastusvelvollisuuden.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 7/12 oli luottokortti varastettu ravintolassa kello 1.26 ja 2.22 välillä ja kortinhaltija oli tehnyt sulkuilmoituksen kello 4.42. Koska ravintolassa ei ollut tapahtunut mitään poikkeavaa, kortinhaltija oli havainnut kortin hävinneen saapuessaan ravintolasta kotiin ja sulkuilmoitus oli tehty välittömästi havaitsemisen jälkeen, katsoi pankkilautakunta ilmoituksen tehdyn ilman aiheetonta viivytystä. Pankkilautakunta suositteli siten korttiyhteisöä vastaamaan oikeudettomasta

käytöstä kokonaisuudessaan. Sulkuilmoituksen tekeminen kolmen ja puolen tunnin sisällä kortin katoamisesta ja heti katoamisen havaitsemisen jälkeen katsottiin tapahtuneen ilman aiheetonta viivytystä tilanteessa, jossa kortin katoamiseen ei liittynyt poikkeavia olosuhteita.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 11/12 oli luottokortti varastettu ravintolassa ja sitä oli käytetty oikeudettomasti useaan otteeseen. Kortinhaltija oli huomannut kortin katoamisen hyvin pian varkauden jälkeen, mutta sulkuilmoituksen tekemisen sijaan hän oli ryhtynyt etsimään korttia ravintolasta. Kortti löytyikin lattialta läheltä arvioitua katoamispaikkaa, joten kortinhaltija ei enää katsonut tarpeelliseksi tehdä sulkuilmoitusta, ennen kuin huomasi myöhemmin tilitapahtumista oikeudettoman käytön tapahtuneen. Pankkilautakunta katsoi, että laiminlyödessään ilmoituksen tekemisen välittömästi katoamisen havaitsemisen jälkeen, kortinhaltija toimi huolimattomasti, mutta ei kuitenkaan törkeän huolimattomasti, joten se suositteli kortinhaltijan vastuun kortin oikeudettomasta käytöstä rajaamista 150 euroon. Ratkaisusuosituksessa PKL totesi, että huolellista menettelyä on sulkuilmoituksen tekeminen heti, kun syntyy epäily kortin katoamisesta. Kortin etsiminen ei ole aiheellinen viivytys sulkuilmoituksen tekemiselle.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 76/11 oli luottokorttia käytetty ruuhkaisen rautatieaseman lippuautomaatissa, jonka jälkeen se oli varastettu, ilmeisesti taskuvarkaan toimesta. Kortilla oli pian tämän jälkeen tehty oikeudettomia nostoja pankkiautomaatilla. Kortinhaltija havaitsi kortin katoamisen tunnin sisällä varkaudesta ja teki välittömästi ilmoituksen sulkupalveluun. Koska kortinhaltija ei ollut havainnut varkaushetkellä mitään poikkeuksellista, oli hän pankkilautakunnan mukaan tehnyt ilmoituksen ilman aiheetonta viivytystä. Pankkilautakunta ei kuitenkaan suositellut kortinhaltijan vapauttamista vastuusta kokonaan, koska tämän katsottiin menetelleen huolimattomasti tunnuslukua näppäillessään. Sulkuilmoituksen tekeminen tunnin sisällä kortin katoamisesta ja heti kun katoaminen oli havaittu katsottiin tapahtuneen ilman aiheetonta viivytystä tilanteessa, jossa kortin katoamiseen ei liittynyt poikkeavia olosuhteita.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 75/11 oli luottokortti varastettu käsilaukusta raitiovaunussa ja pian tämän jälkeen sillä oli tehty oikeudettomia nostoja pankkiautomaatilla. Kortinhaltija oli havainnut kortin katoamisen pian varkauden jälkeen, mutta oli luullut kortin unohtuneen kotiin. Ilmoitus sulkupalveluun tehtiin kolme tuntia kortin katoamisen havaitsemisen jälkeen. Pankkilautakunta katsoi, ettei tätä voitu katsoa

aiheelliseksi viivytykseksi, joten yhdessä huolimattoman tunnusluvun säilytyksen kanssa kortinhaltijan menettely katsottiin kokonaisuudessaan törkeän huolimattomaksi. Pankkilautakunta suositteli täten, että kortinhaltija joutui vastaamaan kortin oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Ratkaisusuosituksessa PKL totesi, että huolellista menettelyä on sulkuilmoituksen tekeminen heti, kun syntyy epäily kortin katoamisesta. Useamman tunnin viivytys sulkuilmoituksen tekemisessä on katsottava törkeän huolimattomaksi.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 54/11 oli Espanjassa varastettu lukitusta autosta matkapuhelin ja lompakko, jossa oli säilytetty luottokorttia. Kortilla oli pian tämän jälkeen tehty useita oikeudettomia nostoja pankkiautomaatilla. Sulkuilmoitusta ei ollut tehty heti varkauden jälkeen, koska kortinhaltijan matkapuhelin oli varastettu, eikä sivulliset tai paikalle saapuneet poliisit suostuneet lainaamaan puhelinta ulkomaanpuhelua varten. Sulkuilmoitus kuitenkin tehtiin välittömästi kun poliisi antoi tähän luvan, joten pankkilautakunta katsoi viivytyksen olleen aiheellinen. Pankkilautakunta suositteli siten korttiyhteisöä vastaamaan oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Ratkaisusuosituksessa PKL totesi, että sulkuilmoituksen viivästyminen viranomaisen määräyksestä tai ohjeesta on katsottava aiheelliseksi viivytykseksi.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 17/11 oli luottokortti varastettu yökerhossa, kortinhaltijan arvion mukaan kello neljän aikoihin, ja sillä tehtiin useita oikeudettomia nostoja pankkiautomaatilla. Kortinhaltija teki sulkuilmoituksen yli 14 tuntia arvioidun varkaushetken jälkeen. Pankkilautakunta katsoi, että yökerhovierailun jälkeen, ja erityisesti koska kortinhaltija oli lähtenyt jatkoille tuntemattomassa seurassa, olisi kortin tallellaolo tullut tarkastaa viimeistään kotiinpaluun yhteydessä. Koska kortinhaltija teki sulkuilmoituksen vasta seuraavana iltana, katsoi pankkilautakunta sen tapahtuneen viivytyksen jälkeen, joka ei ollut aiheellinen. Pankkilautakunta suositteli täten, että kortinhaltija joutui vastaamaan kortin oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Ratkaisusuosituksessa PKL katsoi, että sulkuilmoituksen tekeminen yli 14 tuntia kortin katoamisen jälkeen ei ollut tapahtunut ilman aiheetonta viivytystä, varsinkaan jos kortinhaltijalla ei ole esittää mitään syytä viivytykselle. PKL ei pitänyt uskottavana sitä, että kortinhaltija olisi havainnut kortin katoamisen vasta näin myöhään.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 58/11 oli Yhdysvaltain matkalla lukitun auton tavaratilasta varastettu luottokortti kortinhaltijan ollessa uimarannalla. Korttia oli

käytetty välittömästi varkauden jälkeen oikeudettomasti läheisessä kauppakeskuksessa. Kortinhaltija oli havainnut kortin katoamisen noin puolentoista tunnin kuluttua oikeudettoman käytön alkamisesta aikoessaan itse käyttää korttia. Sulkuilmoitus tehtiin välittömästi kun katoaminen oli havaittu. Koska kortti oli varastettu lompakosta, joka oli jätetty paikalleen ja koska autossa ei ollut poliisiraportin mukaan selvästi havaittavia murtojälkiä, katsoi pankkilautakunta, ettei kortinhaltijan olisi tullut havaita kortin katoamista aiemmin ja täten sulkuilmoitus tehtiin ilman aiheetonta viivytystä. Koska korttia oli kuitenkin säilytetty huolimattomasti, suositteli pankkilautakunta kortinhaltijan vastuun kortin oikeudettomasta käytöstä rajaamista 150 euroon. Sulkuilmoituksen tekeminen puolentoista tunnin sisällä kortin katoamisesta ja heti kun katoaminen oli havaittu katsottiin tapahtuneen ilman aiheetonta viivytystä tilanteessa, jossa kortin katoamiseen ei liittynyt poikkeavia olosuhteita.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 16/11 oli luottokortti varastettu Teneriffan matkalla ja sillä oli tehty useita oikeudettomia nostoja pankkiautomaatilla. Kortinhaltija ei ollut tehnyt sulkuilmoitusta välittömästi huomattuaan kortin katoamisen, koska turistiopas oli kehottanut odottamaan kunnes lompakkoa oli ensin etsitty turistibussista. Sulkuilmoitus oli lopulta tehty noin viisi tuntia katoamisen havaitsemisen jälkeen. Pankkilautakunta katsoi, ettei kyseessä ollut olosuhteet ja kehotuksenantaja huomioon ottaen aiheellinen viivytys, joten se suositteli, että kortinhaltija joutuu vastaamaan kortin oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Ratkaisusuosituksessa PKL totesi, että sulkuilmoituksen viivästyminen muun kuin viranomaisen määräyksestä tai ohjeesta ei ole katsottavissa aiheelliseksi viivytykseksi.

Sulkuilmoitus katsotaan tehdyn sillä hetkellä, kun korttiyhteisö on rekisteröinyt sen vastaanotetuksi. Tästä jää tavallisesti merkintä korttiyhteisön tietojärjestelmään, joten näyttöongelmia sulkuilmoituksen vastaanottohetkestä ei käytännössä pitäisi tulla vastaan. Mahdollista toki on, että korttiyhteisö laiminlöisi kortin sulkemisen ilmoituksen saatuaan, jolloin kortinhaltija joutuisi vastaamaan oikeudettomasta käytöstä myös ilmoituksen tekemisen jälkeen, ellei hän pystyisi esittämään näyttöä sulkuilmoituksen tekemisestä. Tämä on kuitenkin enemmän teoreettinen mahdollisuus, sillä on myös korttiyhteisön edun mukaista minimoida kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuvat vahingot, joten sen sisäisten prosessien pitäisi olla kunnossa. Sulkuilmoitukset tehdään nykyään pääosin puhelimitse, joten ainakin puhelun soittamisesta jää merkintä teleoperaattorin tietojärjestelmään. Tilannetta, jossa sulkuilmoituksen teko ei onnistu korttiyhteisöstä

johtuvasta syystä, käsitellään kappaleessa 3.1.3.7. ja sulkuilmoituksen täydellistä laiminlyöntiä kappaleessa 3.1.3.5.

Jotta sulkuilmoitus tulisi tehtyä ilman aiheetonta viivytystä, on se käytännössä tehtävä välittömästi sen jälkeen, kun kortinhaltija on havainnut kortin katoamisen, joutumisen oikeudettomiin käsiin tai oikeudettoman käytön. Siinä, milloin havainto katsotaan tehdyksi, ollaan pitkälti kortinhaltijan väitteen varassa. Toisaalta, kohdan 3.1.3.3. mukainen huolellisuusvelvoite piti sisällään kortin tallellaolon säännöllisen tarkastamisen, joten kortinhaltija vastaa oikeudettomasta käytöstä huolimattoman menettelynsä perusteella, jos hän ilmoittaa havainneensa kortin katoamisen huomattavan myöhään. Viivytyksen aiheellisuutta tulkitaan huomattavan tiukasti. Käytännössä viivytyksen on pitänyt johtua viranomaisen määräyksestä tai siitä, että ilmoituksen tekeminen on tosiasiallisesti ollut mahdotonta, jotta sitä voitaisiin pitää aiheellisena. Esimerkiksi kielivaikeuksia, oman puhelimen puuttumista, jos vaihtoehtoinen viestiväline on saatavilla, kortin etsimistä ennen sulkuilmoituksen tekemistä tai muun kuin viranomaisen suositusta sulkuilmoituksen tekemisen lykkäämisestä ei ole pidetty aiheellisena viivytyksenä.

Kortin katoamisen, joutumisen oikeudettomiin käsiin tai oikeudettoman käytön havaitsemisen hetkeksi katsotaan se, kun kortinhaltija tosiasiallisesti teki havainnon tai hänelle syntyi siitä epäily. Jos kortinhaltija ei tämän jälkeen tee sulkuilmoitusta, vaan esimerkiksi lähtee etsimään korttia, ottaa hän huomattavan riskin siitä, ettei viivytystä pidetäkään aiheellisena. Kortin löytyminenkin ei vapauta kortinhaltijaa velvollisuudesta tehdä sulkuilmoitus, koska kortti on voitu esimerkiksi kopioida sen kateissaoloaikana ja sitä voidaan siten käyttää oikeudettomasti ilman fyysistä hallintaakin. Sitä, kuinka usein kortin tallellaolo on tarkastettava, käsiteltiin tarkemmin kohdassa 3.1.3.3.

3.1.3.5. Maksuvälineen haltijan tahallisuus tai törkeä huolimattomuus

Maksupalvelun käyttäjän vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä 1 momentin 2 ja 3 kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa on enintään 150 euroa. Tätä rajoitusta ei sovelleta, jos maksupalvelun käyttäjä tai muu maksuvälineen haltija on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.

Edellä käsiteltyjen 3.1.3.3. (oikeudeton käyttö aiheutunut kortinhaltijan huolimattoman menettelyn johdosta) ja 3.1.3.4. (kortinhaltija laiminlyö sulkuilmoituksen tekemisen ilman aiheetonta viivytystä) kohtien mukaisissa tilanteissa kortinhaltija vastaa oikeudettomasta

käytöstä 150 euroon asti. Jos kuitenkin kortinhaltijan menettely tilanteessa on törkeän huolimattontaa tai tahallista, vastaa hän oikeudettomasta käytöstä täysimääräisesti. Törkeänä huolimattomuutena pidetään tyypillisesti selvää piittaamattomuutta luottokortin hallintaan ja käyttöön liittyvistä turvallisuusriskeistä. Huolellisuuden – tai tässä tapauksessa sen puutteen – arvioinnissa otetaan huomioon samoja seikkoja, kuin jo kohdassa 3.1.3.3. mainittiin. Jotta huolimattomuutta voitaisiin pitää törkeänä, toiminnan on kuitenkin selvästi ja olennaisesti poikettava siitä, mitä huolelliselta menettelyltä vaaditaan. Arviointi on aina kokonaisuutena, jossa huomioidaan erityisesti vahinkoriskin suuruus ja kortinhaltijan tosiasiallinen mahdollisuus ryhtyä velvollisuuksiensa mukaisiin varotoimenpiteisiin. Tyypillisin esimerkki törkeästä huolimattomuudesta on luottokortin ja siihen liittyvän tunnusluvun säilyttäminen samassa paikassa ja helposti toisiinsa yhdistettävässä muodossa – kuten esimerkiksi korttiyhteisön kortinhaltijalle lähettämän tunnuslukukirjeen säilyttäminen samassa lompakossa luottokortin kanssa. Pelkästään se, että luottokortti ja tunnusluku ovat tosiasiallisesti joutuneet oikeudettomiin käsiin, ei kuitenkaan riitä osoittamaan, että niiden säilytyksessä olisi menetelty törkeän huolimattomasti. Myös katoamisilmoituksen tekemisen täydellinen laiminlyönti on toinen esimerkki tahallisuudesta tai törkeästä huolimattomuudesta.⁵³

Korttiyhteisöjen käyttämisestä korttiehdoista ja oikeuskäytännöstä on pääteltävissä, että korttiyhteisöt pitävät helposti kortinhaltijan menettelyä kokonaisarvioinnin perusteella törkeän huolimattomana, mikäli lievääkin huolimattomuutta on esiintynyt useammassa eri muodossa, kuten esimerkiksi luottokortin tai tunnusluvun säilytyksessä, luottokortin tallellaolon tarkastamisessa tai sulkuilmoituksen tekemisessä. Tuomioistuimet tai pankki- ja kuluttajariitalautakunta eivät ole kuitenkaan tätä tulkintaa vahvistaneet. Voidaan siis lähteä siitä, että jotta kortinhaltijan menettelyä voitaisiin pitää kokonaisuudessaan törkeän huolimattomana, tulee myös yksittäisen laiminlyönnin olla vähintään tavallisen huolimattontaa.

Oikeuskäytäntöä

Kouvolan hovioikeuden tapauksessa KouHO 2012:3 oli luottokortin haltijan puoliso korottanut ja käyttänyt oikeudettomasti korttiluottoa kortinhaltijan verkkopankkitunnuksilla lähes kahden vuoden ajan. Kortinhaltija olisi helposti havainnut

⁵³ HE 169/2009 s. 75

oikeudettoman käytön tilitapahtumia seuraamalla, mutta ei ollut tätä koko kahden vuoden aikana tehnyt. Koska kortin oikeudettomaan käyttöön syyllistynyt puoliso oli jo ennestään huomattavan velkaantunut ja hänen rahankäyttönsä oli taloudelliseen tilanteeseensa nähden poikkeuksellisen runsasta, katsottiin kortinhaltijan menetelleen törkeän huolimattomasti olemalla tarkistamatta tilitapahtumiaan kertaakaan lähes kahden vuoden aikana. Kortinhaltija joutui täten vastaamaan luottokortin oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Ratkaisussa HO määrätti, että jos kortinhaltija ei havaitse kortin oikeudetonta käyttöä lainkaan vuosiin, on hän menetellyt törkeän huolimattomasti.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 77/11 oli varastettua luottokorttia käytetty oikeudettomasti useita kertoja lyhyen ajan sisällä. Maksut oli hyväksyty tunnusluvulla. Pankkilautakunta ei pitänyt todennäköisenä, että tunnusluku olisi urkittu kortin käytön yhteydessä, koska korttia oli käytetty viimeisen kerran yli 12 tuntia ennen varkautta ja kaukana paikasta, jossa varkaus tapahtui. Täten pankkilautakunta katsoi, että tunnuslukua oli säilytetty samassa paikassa kortin kanssa korttiin yhdistettävässä muodossa ja että se oli joutunut varkaiden haltuun korttivarkauden yhteydessä. Koska kortin ja tunnusluvun säilyttämistä samassa paikassa ja toisiinsa yhdistettävissä on aina pidettävä törkeän huolimattomana, suositteli Pankkilautakunta, että kortinhaltijan joutuu vastaamaan oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Ratkaisusuosituksessa tulee esiin näyttöongelma, jos tunnusluvun joutumisesta sivullisen tietoon ei pystytä esittämään mitään selitystä. Tällaisissa tilanteissa katsoo PKL kortinhaltijan säilyttäneen korttia ja tunnuslukua yhdessä ja toisiinsa yhdistettävässä muodossa, mitä on aina pidettävä törkeän huolimattomana menettelynä.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 18/12 oli luottokortti varastettu kortinhaltijan kotoa tämän ollessa ulkomailla matkoilla ja korttia oli käytetty oikeudettomasti useaan otteeseen. Maksut oli hyväksyty tunnusluvulla. Varkauteen ja kortin oikeudettomaan käyttöön oli syyllistynyt kortinhaltijan puolison poika, joka oli ilmeisesti ennalta tiennyt, missä korttia ja tunnuslukua säilytetään. Pankkilautakunta katsoi, ettei pelkästään kortin ja tunnusluvun säilyttäminen kotona samassa paikassa ja helposti toisiinsa yhdistettävissä osoita törkeää huolimattomuutta, ellei olosuhteista muuta johdu. Kortinhaltija oli kuitenkin mieltänyt puolisonsa poikaan liittyvän erityisen riskin, esimerkiksi kertomalla tälle talon olevan vartioituna ulkomaanmatkan ajanakin. Tästä johtuen pankkilautakunta katsoi kortin ja tunnusluvun säilytyksen olleen näissä olosuhteissa törkeän huolimattomana ja pankkilautakunta suositteli, että kortinhaltija joutuu

vastaamaan oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Ratkaisusuosituksessa PKL totesi, että kortin ja tunnusluvun säilyttäminen yhdessä kotonakin voi olla törkeän huolimattonta menettelyä, jos olosuhteisiin liittyy erityisiä riskitekijöitä.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 75/11 oli luottokortti varastettu käsilaukusta raitiovaunussa ja pian tämän jälkeen sillä oli tehty oikeudettomia nostoja pankkiautomaatilla. Nostot oli hyväksytty tunnusluvulla. Koska kortinhaltija oli käyttänyt korttia edellisen kerran varkautta edeltävänä päivänä, katsoi pankkilautakunta, ettei tunnuslukua oltu voitu urkkia kortin käyttämisen yhteydessä. Täten ainoaksi loogiseksi selitykseksi jäi se, että tunnuslukua oli säilytetty yhdessä kortin kanssa siihen yhdistettävässä muodossa, mikä osoittaa aina törkeää huolimattomuutta. Vielä kun kortinhaltija oli laiminlyönyt ilmoittaa kortin katoamisesta ilman aiheutonta viivytystä, oli hänen menettelyään pidettävä kokonaisuudessaan törkeän huolimattomana. Pankkilautakunta suositteli, että kortinhaltija joutuu vastaamaan oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Ratkaisusuosituksessa sovellettiin samaa tulkintasääntöä kuin ratkaisusuosituksessa PKL 77/11.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 1/12 oli taskuvaras varastanut matkapuhelimen ja lompakon, jossa oli säilytetty luottokorttia. Luottokortilla oli pian varkauden jälkeen tehty useita oikeudettomia nostoja pankkiautomaatilla. Nostot oli hyväksytty tunnusluvulla. Koska kortinhaltija ei ollut käyttänyt korttia aiemmin samana päivänä, katsoi pankkilautakunta, ettei tunnuslukua ole voitu urkkia kortin käytön yhteydessä, vaan sitä oli säilytetty joko lompakossa tai matkapuhelimen muistissa helposti korttiin yhdistettävässä muodossa. Koska tätä on aina pidettävä törkeän huolimattomana, suositteli pankkilautakunta, että kortinhaltija joutuu vastaamaan oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Koska kyse oli törkeästä huolimattomuudesta, ei vastuuta rajoittanut sekään, että kortinhaltija oli kertomuksensa mukaan yrittänyt tehdä sulkuilmoituksen välittömästi varkauden jälkeen, mutta ei ollut saanut mistään käyttöönsä puhelinta. Ratkaisusuosituksessa sovellettiin samaa tulkintasääntöä kuin ratkaisusuosituksessa PKL 77/11. Lisäksi PKL totesi, ettei ilmoitusvelvollisuuden täyttämiseksi riitä pelkkä aikomus, vaan sen eteen on nähtävä vähintään kohtuullisesti vaivaa.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 23/11 oli pimeällä taksilla matkustanut kortinhaltija huumattu ja häneltä oli varastettu lompakko, jossa olleilla luottokorteilla oli tehty useita oikeudettomia nostoja pankkiautomaateilla. Nostot oli hyväksytty

tunnusluvulla. Pankkilautakunta piti huolimattomana tuntemattomien henkilöiden kyytiin nousemista, heidän tarjoamansa juoman – joka oli ilmeisesti sisältänyt huumaavaa ainetta – nauttimista sekä matkan maksamista bensaostoksella, jonka yhteydessä toisen kortin tunnusluku oli urkittu. Toisen kortin tunnusluku oli puolestaan saatu samassa yhteydessä varastetusta matkapuhelimesta, johon se oli talletettu todennäköisesti helposti korttiin yhdistettävässä muodossa, sillä tunnusluku oli heti ensimmäisellä käyttökerralla näppäilty oikein. Pankkilautakunnan mukaan mitään näistä yksittäisistä menettelyistä ei voi sellaisenaan pitää välttämättä törkeän huolimattomana, mutta kokonaisuutena arvioiden kortinhaltijan menettely oli ollut tapauksessa törkeän huolimaton. Pankkilautakunta suositteli, että kortinhaltija joutuu vastaamaan oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Ratkaisusuositus on hyvä esimerkki siitä, menettelyn huolimattomuuden kokonaisarviointissa voidaan päätyä törkeään huolimattomuuteen, vaikka mikään yksittäisistä teoista ei olekaan tavallista huolimattomuutta törkeämpää.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 6/11 oli luottokortilla tehty useita oikeudettomia nostoja pankkiautomaatilla. Nostot oli hyväksytty tunnusluvulla. Kortinhaltija oli lauantain ja sunnuntain välisenä yönä tavannut yökerhossa kaksi ulkomaalaissyntyistä naista, jotka olivat lähteneet taksilla mukaan kortinhaltijan kotiin – kortinhaltijan sanojen mukaan – auttamaan verhojen valitsemisessa kortinhaltijan asuntoon. Kortinhaltija oli käyttänyt korttia naisten nähden yökerhossa, taksissa sekä pankkiautomaatilla, jossa poikettiin kesken taksimatkan. Kortinhaltijan mukaan ei tunnuslukua voinut missään näistä tilanteista näppäillä siten, ettei sivullinen olisi voinut sitä nähdä. Kotiin saapumisen jälkeen oli kortinhaltija kertomuksensa mukaan huumattu tiedottomaksi, jonka aikana naiset olivat käyneet tekemässä kortilla oikeudettomia nostoja ja palauttaneet sitten kortin lompakkoon. Oikeudettomat nostot havaittiin vasta kaksi päivää tapahtuman jälkeen, kun kortinhaltija yritti itse käyttää korttia. Pankkilautakunta katsoi kortinhaltijan menetelleen tilanteessa kokonaisuutena arvioiden törkeän huolimattomasti, koska hän oli tuonut ennalta tuntemattomia henkilöitä kotiinsa ja oli käyttänyt korttia tilanteissa, joihin ymmärsi itsekkin liittyvän huomattavia riskejä. Täten pankkilautakunta suositteli, että kortinhaltija joutuu vastaamaan oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Myös tässä ratkaisusuosituksessa oli PKL päätynyt kokonaisarvioinnin perusteella törkeän huolimattomaan menettelyyn.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 11/11 oli maksukortti unohtunut maksuautomaattiin, eikä maksutapahtumaa ollut myöskään päätetty. Täten seuraavana

maksuautomaatille saapunut henkilö oli oikeudettomasti siirtänyt kortinhaltijan tililtä varoja omalle tililleen. Kortinhaltijan mukaan syynä tapahtumaan ei ollut törkeä huolimattomuus, vaan hänen korkeasta iästään ja sairaudestaan johtuva hajamielisyys. Pankkilautakunta kuitenkin katsoi, että tapauksessa oli itsessään kyse törkeän huolimattomasta menettelystä, eikä lääkärintodistuksesta tai kortinhaltijan muusta toiminnasta ilmennyt mitään erityistä perustetta sille, että kortinhaltijan kykyä toimia huolellisesti olisi ollut syytä epäillä. Siten pankkilautakunta suositteli, että kortinhaltija joutuu vastaamaan oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Ratkaisusuosituksessa PKL totesi, että kortin jättäminen automaattiin sivullisen käytettäväksi on itsessään jo törkeän huolimaton, joten kokonaisarvioinnille ei ole tässä yhteydessä tarvettakaan.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 16/11 oli luottokortti varastettu Teneriffalla ja sillä oli tehty useita oikeudettomia nostoja pankkiautomaatilla. Nostot oli hyväksytty tunnusluvulla, jota oli ilmeisesti säilytetty samassa lompakossa kortin kanssa ja siihen yhdistettävässä muodossa. Kortinhaltija oli säilyttänyt lompakkoaan takataskussa, josta se oli varastettu. Koska kortinhaltija ei ollut käyttänyt korttia lainkaan kyseisen matkan aikana, ei tunnusluku ollut voinut joutua sivullisen tietoon kortin käytön yhteydessä. Jo pelkästään tunnusluvun säilyttäminen yhdessä kortin kanssa osoittaa yleensä törkeää huolimattomuutta ja vielä yhdistettynä siihen, että lompakkoa oli säilytetty takataskussa piittaamatta vilkkaaseen turistikohteeseen liittyvästä taskuvarkausriskistä ja että sulkuilmoitusta ei ollut tehty välittömästi kun kortin katoaminen oli havaittu, piti pankkilautakunta kortinhaltijan menettelyä kokonaisuudessaan törkeän huolimattomana, ja suositteli siten, että kortinhaltija joutuu vastaamaan oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Myös tässä ratkaisusuosituksessa oli PKL päätyneet kokonaisarvioinnin perusteella törkeän huolimattomaan menettelyyn. Jo yksittäisiä laiminlyöntejäkin olisi tosin voitu pitää törkeän huolimattomana.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 36/10 oli luottokortilla tehty useita oikeudettomia nostoja pankkiautomaatilla Tallinnan matkan aikana. Nostot oli hyväksytty tunnusluvulla. Kortti oli varastettu kortinhaltijan hotellihuoneesta, jossa sitä oli säilytetty matkakassissa yhdessä matkustusasiakirjojen kanssa, ja johon se oli myös palautettu kortinhaltijan nukkuessa huoneessaan. Pankkilautakunta katsoi, että kortin jättäminen valvomatta hotellihuoneeseen on huolimaton kortin säilyttämisestä. Lisäksi, koska korttia ei ollut käytetty aiemmin matkan aikana, oli tunnusluku päätyneet korttivarkaan tietoon todennäköisesti siten, että sitä oli säilytetty yhdessä kortin kanssa siihen helposti

yhdistettävässä muodossa. Kortinhaltijan menettelyä oli pankkilautakunnan mukaan pidettävä kokonaisuudessaan törkeän huolimattomana, joten se suositteli, että kortinhaltija joutuu vastaamaan oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Myös tässä ratkaisusuosituksessa oli PKL päätynyt kokonaisarvioinnin perusteella törkeän huolimattomaan menettelyyn.

Kortinhaltijan menettelyn huolimattomuutta arvioidaan lähtökohtaisesti aina kokonaisuutena. Huolimattomuusarvioinnin sisältöä käsiteltiin tarkemmin kohdassa 3.1.3.3.. Jotta kortinhaltijan menettelyä pidettäisiin törkeän huolimattomana, tulee sen osoittaa selvää piittaamattomuutta korttisopimuksen mukaisista velvoitteista, olosuhteisiin liittyvistä turvallisuusriskeistä tai menettelyn seurauksista. Tämän ei tarvitse ilmetä yhdestä yksittäisestä teosta, vaan törkeää huolimattomuutta voi olla myös esimerkiksi useamman velvoitteen laiminlyöminen. Menettelyä ei kuitenkaan voida pitää tässäkään tapauksessa törkeän huolimattomana, jos yksittäiset laiminlyönnit ovat vain lievää huolimattomuutta. Joitakin yleissääntöjä voidaan kuitenkin tunnistaa, milloin huolimattomuutta on pidettävä törkeänä. Luottokortin ja tunnusluvun säilyttäminen yhdessä ja toisiinsa yhdistettävässä muodossa riittää jo yksinään tekemään menettelystä törkeän huolimattomana. Usein sovellettavan tästä säännöstä tekee se, että jos oikeudettomat tapahtumat on hyväksytty tunnusluvulla, eikä tunnusluvun joutumisesta sivullisen tietoon ole esitetty uskottavaa selitystä, katsotaan helposti tunnuslukua säilytetyn yhdessä kortin kanssa. Uskottavana selityksenä ei pidetä sitä, että tunnusluku on urkittu kortin käytön yhteydessä, jos kortinhaltija ei ole itse käyttänyt korttia ajallisesti lähellä oikeudetonta käyttöä. Edes ammattirikolliset eivät tyypillisesti seuraa potentiaalisia uhreja pitkiä aikoja. Muina vastaavina tulkintasääntöinä voidaan pitää esimerkiksi sitä, että sulkuilmoituksen tekeminen laiminlyödään kokonaan, koska tällöin kortinhaltija on selvästi osoittanut piittaamattomuutta vahinkojen minimoimisesta. Lähellä tätä on myös sellainen tilanne, jossa kortinhaltija ei lainkaan huomaa kortin katoamista tai sen oikeudetonta käyttöä, ennen kuin korttiyhteisö ilmoittaa siitä hänelle. Näitä ei kuitenkaan voida pitää poikkeuksetta törkeän huolimattomana menettelynä, jos olosuhteista muuta johtuu.

Normi kattaa törkeän huolimattomuuden lisäksi myös tahallisen menettelyn, mutta tämä tulee käytännössä hyvin harvoin sovellettavaksi oikeudettoman käytön yhteydessä. Tyypillisemmin vastuu tahallisen menettelyn tilanteissa ratkaistaan kohdan 3.1.3.2. (kortin luovutus sen käyttöön oikeudettomalle) tai kohdan 3.1.3.9 (väärä ilmoitus tai petollinen menettely) perusteella, koska tällöin ei tarvitse ryhtyä hankalaan kokonaisarviointiin

menettelyn luonteesta. Oikeastaan ainoa kyseeseen tuleva tilanne on se, jossa huolimattomuutta pidetään niin törkeänä, että menettely katsotaan tahalliseksi. Toisaalta, vastuun määräytymisen kannalta ei ole merkitystä sillä, onko menettely törkeän huolimaton vai tahallista, joten arvioinniksi riittää se, ylittääkö huolimattomuus törkeän alarajan. Tahallisuutta käsitellään tarkemmin yleisen huolimattomuusarvioinnin yhteydessä kohdassa 3.3..

3.1.3.6. Oikeudeton käyttö sulkuilmoituksen jälkeen

Maksupalvelun käyttäjä ei vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä:

1) siltä osin kuin maksuvälinettä on käytetty sen jälkeen, kun palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle on ilmoitettu maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä

Kortinhaltija ei ole vastuussa luottokortin oikeudettomasta käytöstä enää sen jälkeen, kun ilmoitus kortin katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä, on tehty korttiyhteisölle. Merkitsevä ajankohta on se, jolloin ilmoitus on saapunut – tai sen olisi pitänyt saapua – korttiyhteisölle tai muulle sen nimeämälle taholle.⁵⁴ Oikeusnormi on sen verran yksiselitteinen, ettei tästä pitäisi saada juurikaan riitoja syntymään. Oikeastaan ainoa kuviteltavissa oleva tilanne, joka voisi aiheuttaa ongelmia, on jos tehty sulkuilmoitus ei ole jostain syystä rekisteröitynyt korttiyhteisön tietojärjestelmään. Ongelmaksi muodostuu tällöin näyttö jos korttiyhteisö kiistää ilmoituksen perilletulon. Jos kortinhaltija ei pysty näyttämään, että sulkuilmoitus on tehty, joutuu hän vastaamaan oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan, koska hänen katsotaan tällöin laiminlyöneen ilmoituksen tekemisen. Tämä on kuitenkin hyvin epätodennäköinen tapahtuma, sillä esimerkiksi puhelimitse tehdyistä sulkuilmoituksista jää joka tapauksessa tieto teleoperaattorin tietojärjestelmään.

3.1.3.7. Korttiyhteisö laiminlyö huolehtia ilmoitusmahdollisuuden järjestämisestä

Maksupalvelun käyttäjä ei vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä:

--

⁵⁴ HE 169/2009 ss. 75-76

2) jos palveluntarjoaja on laiminlyönyt huolehtia siitä, että maksuvälineen haltijalla on mahdollisuus tehdä milloin tahansa 1 kohdassa tarkoitettu ilmoitus;

Luottokortinhaltija ei ole vastuussa luottokortin oikeudettomasta käytöstä, jos edellisen kohdan mukaista ilmoitusta ei tosiasiallisesti pystytä tekemään. Tähän voi olla syynä esimerkiksi se, että korttiyhteisön järjestämä puhelinpalvelu on ruuhkautunut tai epäkunnossa siten, että sulkuilmoituksen tekeminen ei ole mahdollista välittömästi sen jälkeen, kun katoaminen on havaittu. Korttiyhteisö vastaa siis luottokortin oikeudettomasta käytöstä ruuhkautumisesta johtuneen viivytyksen aikana. Vastuu ei kuitenkaan siirry kokonaisuudessaan korttiyhteisölle heti ensimmäisen epäonnistuneen soittoyrityksen jälkeen, vaan kortinhaltijaltakin edellytetään vähintään kohtuullista vaivannäköä sulkuilmoituksen tekemiseksi.⁵⁵

Oikeuskäytäntöä

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 15/11 oli luottokortti varastettu ja sitä oli käytetty oikeudettomasti 10 päivää varkauden jälkeen. Oikeudettomat maksut oli hyväksytty allekirjoituksella. Kortinhaltija oli yrittänyt soittaa sulkupalveluun muutaman kerran heti varkauden jälkeen, mutta palvelun ruuhkaisuuden takia ei ollut päässyt läpi. Kortti oli lopulta suljettu kaksi viikkoa varkauden jälkeen korttiyhteisön oltua yhteydessä kortinhaltijaan. Pankkilautakunta katsoi, ettei kortinhaltija ollut täyttänyt huolellisuusvelvoitettaan vielä muutamalla soittoyrityksellä, joten sulkupalvelun tilapäinen ruuhkautuminen ei riittänyt vapauttamaan kortinhaltijaa vastuusta.

Korttiyhteisön järjestämän sulkupalvelun on oltava kortinhaltijoiden helposti tavoitettavissa kellon ympäri ja vuoden jokaisena päivänä. Riippumatta siitä, epäonnistuuko sulkuilmoituksen tekeminen sulkupalvelun ruuhkautumisen tai tilapäisen toimintahäiriön johdosta, tai siksi, että korttiyhteisö on esimerkiksi järjestänyt ilmoitusmahdollisuuden ainoastaan virka-aikoina, vastaa korttiyhteisö oikeudettomasta käytöstä ainakin siihen asti, kunnes sulkuilmoituksen tekeminen onnistuu. Samoin on asia siinäkin tapauksessa, että sulkuilmoituksen tekeminen on jostain syystä niin hankalaa, ettei se onnistu heti ensi yrityksellä. Vapautuakseen kokonaan vastuusta on kortinhaltijan nähtävä vähintään kohtuullisesti vaivaa sulkuilmoituksen tekemiseksi. Jos ensimmäinen

⁵⁵ HE 169/2009 s. 76

ilmoitusyritys epäonnistuu, on kortinhaltijan yritettävä uudestaan ja jos se edelleen epäonnistuu, vielä myöhempänä ajankohtana, esimerkiksi seuraavana päivänä. Sulkuilmoitus joka tapauksessa katkaisee kortinhaltijan vastuun oikeudettomasta käytöstä, ja jos sulkuilmoituksen tekeminen on kokonaan epäonnistunut korttiyhteisöstä johtuvasta syystä, vapautuu kortinhaltija kokonaan vastuusta. Jos taas kortinhaltija jättää sulkuilmoituksen kokonaan tekemättä, voidaan hänen menettelyään pitää törkeän huolimattomana, jolloin kortinhaltija joutuu vastaamaan oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Tästä on kyse silloinkin, jos kortinhaltija on luovuttanut ensimmäisen, epäonnistuneen ilmoitusyrityksen jälkeen.

3.1.3.8. Maksun vastaanottaja laiminlyö varmistua maksajan oikeudesta käyttää luottokorttia

Maksupalvelun käyttäjä ei vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä:

--

3) jos maksunsaaja ei ole maksuvälinettä käytettäessä asianmukaisesti varmistunut maksajan oikeudesta käyttää maksuvälinettä.

Maksun vastaanottajan velvollisuus varmistua maksajan oikeudesta käyttää luottokorttia juontuu maksun vastaanottajan ja korttiyhteisön välillä olevasta sopimussuhteesta. Sopimuksessa myös määritellään tarkemmin se, minkälaisiin toimenpiteisiin maksun vastaanottajan on ryhdyttävä varmistuakseen maksajan oikeuden käyttää luottokorttia ja esimerkiksi siitä, miten sähköinen maksupäätteen on sijoitettava turvallisesti. Tämän sopimuksen ehtojen avulla viime kädessä arvioidaan, onko maksun vastaanottaja täyttänyt velvollisuutensa. Riippumatta sopimusehtojen sisällöstä on maksun vastaanottajan toiminnan arvioinnissa kuitenkin huomioitava myös maksamiseen liittyvät olosuhteet. Mitä suurempi maksutapahtuman rahamäärä on, sitä suurempaa huolellisuutta maksun vastaanottajalta voidaan yleensä vaatia.

Maksaja hyväksyy korttimaksun joko allekirjoittamalla maksutositteen tai näppäilemällä tunnusluvun sähköiselle maksupäätteelle. Tunnuslukua käytettäessä arviointi on varsin ongelmaton, koska varmistus tapahtuu sähköisesti ja sen lokitiedot tallentuvat korttiyhteisön tietojärjestelmään. Jos taas hyväksyminen tapahtuu allekirjoittamalla, tulee maksun vastaanottajan verrata sitä kortin kääntöpuolella olevaan allekirjoitusnäytteeseen. Jos allekirjoitukset eroavat toisistaan merkittävästi, maksun vastaanottajalla on erityistä

syystä epäillä maksajan oikeutta käyttää korttia tai jos maksutapahtuma on muulla tavalla poikkeava, tulee maksun vastaanottajan varmistua maksajan oikeudesta käyttää korttia vielä tarkemmin, esimerkiksi tarkastamalla tämän henkilöllisyys henkilöllisyystodistuksesta. Lähtökohtana tässäkin on, että velvollisuus syntyy jo silloin, kun maksun vastaanottajalla on edes epäily maksajan oikeudesta kortin käyttöön. Tarkastusvelvollisuuden laiminlyönti voi olla myös sellaista, että maksun vastaanottaja on laiminlyönyt tarkistaa, ettei luottokortista ole tehty sulkuilmoitusta ja että siinä on käyttövaraa jäljellä. Nykyään nämäkin tapahtuvat sähköisesti maksupäätteen tietoliikenneyhteyden kautta, joten maksun vastaanottaja ei voi tätä käytännössä laiminlyödä. Aikana ennen sähköisiä maksupäätteitä – ja nykyisinkin erittäin poikkeavissa olosuhteissa – tuli maksun vastaanottajan varmistua tästä puhelimitse, jos maksu oli huomattavan suuri. Tällaisessa maksun vastaanottajan laiminlyöntitilanteessa kortinhaltija vapautuu kuitenkin vastuusta silläkin perusteella, että hän on ilmoittanut maksuvälineen kadonneeksi tai joutuneeksi oikeudettomiin käsiin. Maksun vastaanottajalta ei sitä vastoin käytännössä voida edellyttää maksajan henkilöllisyyden tarkistamista esimerkiksi silloin, kun maksu tehdään ja hyväksytään verkkokaupassa tai maksuautomaatilla. Vastaavalla tavalla voidaan käteisnostoja tehdä pankkiautomaatilla joka tilanteessa pelkällä tunnusluvulla tapahtuma hyväksyen.

Vastaavansisältöinen normi on myös kuluttajansuojalain 7 luvun 19 §:n 2 momentin 2 kohdassa. Maksupalvelulain säännöstä sovellettaessa voidaan siten ottaa huomioon vanhan lain soveltamista koskeva oikeuskäytäntö.⁵⁶

Oikeuskäytäntöä

Vanhan lain aikaisessa korkeimman oikeuden ennakkotapauksessa KKO 1994:82 oli Espanjan lomalla ryöstettyä luottokorttia käytetty oikeudettomasti useaan otteeseen yhteensä 37.998,75 markan edestä. Kaikkien ostosten yhteydessä oli maksutosite allekirjoitettu asianmukaisesti, eikä sen katsottu eroavan huomattavasti luottokortin haltijan allekirjoitusnäytteestä. Maksun vastaanottajat olivat myös korttiyhteisön kanssa tehdyn palvelusopimuksen ehtojen mukaisesti tarkistaneet suurien ostosten yhteydessä puhelinpalvelusta, ettei korttia ollut ilmoitettu suljetuksi ja sillä oli riittävästi käyttövaraa jäljellä. Maksun vastaanottajien katsottiin siten täyttäneen varmistumisvelvollisuutensa

⁵⁶ HE 169/2009 s. 76

riittäväällä tavalla, eikä velvollisuutta tarkistaa maksajan henkilöllisyyttä tarkemmin katsottu syntyneen pelkästään sillä perusteella, että maksut olivat poikkeuksellisen suuria (suurin yksittäinen maksu oli arvoltaan yli 10.000 markkaa). KKO totesi ratkaisussa, että koska kansainvälisillä luottokorteilla maksetaan tavallisesti suuriakin ostoksia, ei pelkästään suurehko summa – joka kuitenkin on kortin käyttövaran rajoissa – tee maksusta sillä lailla poikkeavaa, että maksun vastaanottajalle syntyisi erityinen velvollisuus varmistua maksajan oikeudesta käyttää korttia.

Vanhan lain aikaisessa Helsingin hovioikeuden tapauksessa HelHO 2007:2 oli varastettua luottokorttia käytetty oikeudettomasti. Maksu oli suuruudeltaan noin 3.000 euroa ja maksun vastaanottaja oli asianmukaisesti tarkastanut puhelimitse, ettei kortti ollut suljettu ja että siinä oli käyttövaraa jäljellä. Koska maksutapahtuman hyväksymiseen käytetty allekirjoitus erosi kuitenkin merkittävästi kortinhaltijan allekirjoitusnäytteestä ja maksu oli huomattavan suuri, olisi maksun vastaanottajan tullut tarkistaa maksutilanteessa myös maksajan henkilöllisyys. Täten katsottiin, ettei maksun vastaanottaja ollut varmistunut riittäväällä tavalla maksajan oikeudesta käyttää maksuvälinettä, eikä haltija ollut vastuussa luottokortin oikeudettomasta käytöstä. Hovioikeus ei ratkaisussaan eritellyt sitä, olisiko pelkästään toinen tekijä – poikkeava allekirjoitus tai 3000 euron suuruinen maksu – synnyttänyt maksun vastaanottajalle erityisen velvollisuuden varmistua maksajan oikeudesta käyttää korttia, mutta yhteisvaikutus ainakin riitti velvollisuuden syntymiseen.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 48/11 oli kortinhaltijan omien sanojen mukaan luottokorttia käytetty oikeudettomasti japanilaisessa yökerhossa kortinhaltijan ollessa itse huumattuna. Maksu oli hyväksytty allekirjoituksella. Pankkilautakunta katsoi, että koska allekirjoitus ei poikennut merkittävästi kortinhaltijan omasta allekirjoituksesta ja koska maksu ei ollut poikkeuksellisen suuri (noin 1.300 euroa) kansainvälisellä luottokortilla maksettavaksi, ei maksun vastaanottajalle ollut syntynyt velvollisuutta tarkistaa maksajan henkilöllisyyttä ja sitä kautta varmistua maksajan oikeudesta käyttää korttia allekirjoituksen lisäksi. Siten pankkilautakunta ei suositellut kortinhaltijan vapauttamista vastuusta kortin oikeudettomasta käytöstä. Ratkaisusuosituksessa PKL totesi, että maksajan allekirjoituksen tulee poiketa todella merkittävästi kortinhaltijan allekirjoitusnäytteestä, jotta maksun vastaanottajalle syntyisi velvollisuus varmistua maksajan oikeudesta käyttää luottokorttia.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 15/11 oli maksukortti varastettu ja sitä oli käytetty oikeudettomasti 10 päivää varkauden jälkeen. Oikeudettomat maksut oli hyväksytty allekirjoituksella. Pankkilautakunta katsoi, ettei allekirjoitusten eroavaisuudella ole merkitystä, jos ne eivät poikkea toisistaan merkittävästi. Lisäksi tässä tapauksessa olivat maksut olleet vain kymmenien eurojen kokoisia ja kortinhaltijan omatkin allekirjoitusnäytteet vielä erosivat selvästi toisistaan. Siten pankkilautakunta katsoi, ettei maksun vastaanottajalla ollut erityistä syytä varmistua maksajan henkilöllisyydestä tarkemmin. Pankkilautakunta suositteli siten, että kortinhaltija joutuu vastaamaan kortin oikeudettomasta käytöstä täysimääräisesti. Myös tässä ratkaisusuosituksessa PKL totesi, että maksajan allekirjoituksen tulee poiketa todella merkittävästi kortinhaltijan allekirjoitusnäytteestä, jotta maksun vastaanottajalle syntyisi velvollisuus varmistua maksajan oikeudesta käyttää luottokorttia.

Sähköisiin maksupäätteisiin siirtymisen jälkeen ei tällä säännöksellä ole käytännössä enää juurikaan merkitystä: jos maksu hyväksytään oikealla tunnusluvulla, on maksajan oikeudesta käyttää luottokorttia varmistuttu asianmukaisesti. Sähköistä maksupäätettä käytettäessä varmistutaan samalla myös siitä, että korttia ei ole suljettu ja sen käyttövara ei ole täyttynyt. Maksujen hyväksyminen allekirjoituksella on käynyt huomattavan harvinaiseksi, mutta ei toki hävinnyt kokonaan. Lähtökohtana tällöin on aina se, että maksun vastaanottaja vertaa maksajan allekirjoitusta kortin takapuolella olevaan kortinhaltijan allekirjoitusnäytteeseen. Jos allekirjoitukset eroavat toisistaan merkittävästi tai jos maksutapahtuma on muuten huomattavan poikkeuksellinen, tulee maksun vastaanottajan tarkastaa lisäksi maksajan henkilöllisyys. Poikkeuksellisen maksutapahtumasta voi tehdä esimerkiksi se, että kortinhaltijaksi on merkitty suomalainen henkilö, mutta maksaja ei ole selvästikään suomalainen. Olosuhteet siis vaikuttavat tarkastusvelvollisuuden syntymiseen jopa allekirjoitusten vertaamistakin enemmän. Käytännössä ei allekirjoitusten vertailulle anneta juurikaan merkitystä, koska ihmisten omatkin allekirjoitukset eroavat kerrasta toiseen toisistaan huomattavasti. Eron pitää siten olla todella merkittävä, jotta maksun vastaanottajalle syntyisi erityinen tarkastusvelvollisuus.

3.1.3.9. Luottokortinhaltija tekee väärän ilmoituksen tai menettelee petollisesti

Sen estämättä, mitä 3 momentissa säädetään, maksupalvelun käyttäjä on vastuussa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, jos hän tai muu maksuvälineen haltija on tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti.

Riippumatta siitä, liittyykö tapaukseen sellaisia tekijöitä, jotka muutoin johtaisivat siirtämään vastuun korttiyhteisölle, vastaa kortinhaltija oikeudettomasta käytöstä, jos hän on toiminut petollisesti tai ilmoittanut tahallaan kortin kadonneeksi, joutuneeksi oikeudettomiin käsiin tai käytetyksi oikeudettomasti. Oikeastaan kyse ei tällöin ole edes oikeudettomasta käytöstä, sillä kortinhaltija on tosiasiaa joko käyttänyt korttia itse tai antanut sivulliselle siihen luvan. Vastuukysymys on kuitenkin nähty tarpeelliseksi säännellä maksupalvelulaissa oikeudettoman käytön yhteydessä. Tyypillisin esimerkki väärästä ilmoituksesta on tilanne, jossa kortinhaltija on itse luovuttanut luottokortin sen käyttöön oikeudettomalle ja sen jälkeen vilpillisesti ilmoittanut sen kadonneeksi, tarkoituksenaan vapautua maksamasta kortilla tehtyjä maksuja tai nostoja. Tämän voidaan katsoa ilmentävän petollista hyötymistarkoitusta.⁵⁷

Oikeuskäytäntöä

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 8/12 oli luottokorttia käytetty kortinhaltijan väitteen mukaan oikeudettomasti Kyproksella useissa eri ravintoloissa. Kortilta oli veloitettu todellisten maksujen lisäksi lähes samanaikaisesti huomattavasti suurempia summia. Koska samalla tunnusluvun näppäilyllä ei voi hyväksyä useampia maksutapahtumia, katsoi pankkilautakunta kortinhaltijan hyväksyneen nämäkin maksut näppäilemällä tunnuslukunsa, joko tarkoituksella tai epähuomiossa. Pankkilautakunta katsoi, että koska kortinhaltija oli itse hyväksynyt maksut, ei kyse ollut varsinaisesti oikeudettomasta käytöstä, vaan väärästä ilmoituksesta. Siten pankkilautakunta suositteli, että kortinhaltija vastaa oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Ratkaisusuosituksessa PKL totesi, että kortinhaltija vastaa kortin käytöstä, jos hän on itse maksun hyväksynyt. Hankalamman ratkaisusta olisi tehnyt, jos kortinhaltija olisi kyennyt esittämään näyttöä maksutapahtuman hetkellä vallinneista poikkeuksellisista olosuhteista.

⁵⁷ HE 169/2009 ss. 76-77

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 48/11 oli kortinhaltijan omien sanojen mukaan luottokorttia käytetty oikeudettomasti japanilaisessa yökerhossa kortinhaltijan ollessa itse huumattuna. Maksu oli hyväksytty allekirjoituksella. Koska huumaamisesta ei esitetty mitään näyttöä – esimerkiksi lääkärintodistusta tai rikosilmoitusta – ja koska luottokortti oli kyseisen tapahtuman jälkeenkin kortinhaltijan hallussa, vaikka ajokortti ja käteistä rahaa oli varastettu, katsoi pankkilautakunta, että kortinhaltija oli todennäköisesti hyväksynyt maksun itse. Näin ollen ei kyse ollut oikeudettomasta käytöstä, vaan väärästä ilmoituksesta. Siten pankkilautakunta suositteli, että kortinhaltija vastaa oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. PKL totesi ratkaisusuosituksessa, että kortin ollessa vielä oikeudettomaksi väitetyn käytön jälkeenkin kortinhaltijalla, on hän todennäköisesti käyttänytkin sitä itse – varsinkaan jos olosuhteissa ei ole muuten ollut mitään poikkeavaa.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 67/11 oli kortinhaltijan omien sanojen mukaan luottokortti kopioitu ja sitä oli käytetty oikeudettomasti useaan otteeseen eri puolilla Baltiaa. Kortti oli koko ajan pysynyt kortinhaltijan hallinnassa ja hän oli oikeudettomaksi väitettyjen maksujen välissä käyttänyt sitä itsekin. Väitetyt oikeudettomat maksut oli luettu kortin sirulta ja hyväksytty tunnusluvulla. Koska tiedossa ei ole tapauksia, jossa kortin siru olisi onnistuttu kopioimaan ja koska pankkilautakunta piti epäuskottavana sitä, että kortti olisi kortinhaltijan huomaamatta kerta toisensa jälkeen varastettu ja palautettu takaisin, katsoi pankkilautakunta kortinhaltijan tehneen kyseiset maksut itse tai vaihtoehtoisesti luovuttaneen kortin sivulliselle käytettäväksi. Kummassakaan tapauksessa ei ole kyse oikeudettomasta käytöstä, vaan petollisesta menettelystä tai väärästä ilmoituksesta. Siten pankkilautakunta suositteli, että kortinhaltija vastaa oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Ratkaisusuosituksessa PKL totesi, ettei sirukorttia koskevilla vääreännösväitteillä ole menestymisen mahdollisuuksia ainakaan niin kauan, kun tiedossa ei yleisesti ole sellaisia tapauksia jossa rikolliset olisivat siinä onnistuneet.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksessa PKL 51/11 oli kortinhaltijan omien sanojen mukaan luottokortilta veloitettu tanskalaisessa yökerhossa oikeudettomasti kymmenkertainen summa verrattuna oikeaan. Maksut oli hyväksytty tunnusluvulla. Riidatonta tapauksessa oli, että kortinhaltija oli itse hyväksynyt kyseiset maksut, joten kyse ei ollut oikeudettomasta käytöstä. Veloitettu summa oli hiukan alle kaksinkertainen kortin käyttörajaan verrattuna ja se oli jaettu puoliksi kahdella eri kortilla maksettavaksi. Täten pankkilautakunta katsoi, että kortinhaltija oli ollut tietoinen summista ja tarkoituksella

hyväksynyt ne maksettavaksi. Siten pankkilautakunta suositteli, että kortinhaltija vastaa oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Ratkaisusuosituksessa PKL totesi, että on kortinhaltijan omalla vastuulla varmistua siitä, että vahvistettavan maksun summa on oikea. Lisäksi jos faktat eivät tue väitettä, että käyttö olisi ollut oikeudetonta, ei kortinhaltijan väitteellä ole vaikutusta.

Väärän ilmoituksen suhteen oikeusnormi on hyvin selkeä: jos maksut tai nostot on tehty kortinhaltijan luvalla, mutta ilmoitettu korttiyhteisölle oikeudettomiksi, vastaa kortinhaltija niistä kokonaisuudessaan. Samaten muun petollisuuden suhteen on tulkinta yksiselitteinen, mutta ongelmaksi muodostuu molemmissa tapauksissa näyttö. Korttiyhteisön on käytännössä mahdotonta osoittaa, missä olosuhteissa kortti siirtyi sivullisen haltuun tai missä olosuhteissa sitä on käytetty. Joitakin tulkintasääntöjä ollaan kuitenkin käytetty oikeuskäytännössä ratkaisupuna: jos kortti on pysynyt koko tapahtumien ajan kortinhaltijan hallinnassa, eikä näyttöä käyttöön pakottamisesta ole esitetty, katsotaan kortinhaltijan tehneen maksut itse.

3.2. Vastuunjako Ruotsin oikeusjärjestyksessä

Ruotsissa on lainsäätäjä päätenyt maksupalveludirektiivin implementoinnissa samantyyppiseen ratkaisuun kuin Suomessakin: säädettiin kokonaan uusi maksupalvelulaki, *lag (2010:751) om betaltjänster*, jolla korvattiin laki maksunvälityksestä Euroopan talousalueella, *lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiskasamarbetsområdet*. Osa maksupalveludirektiivin artikloista – kuten esimerkiksi oikeudettoman käytön vastuuta koskevat artiklat – erotettiin kuitenkin omaksi laikseen, joten oikeudettoman käytön vastuuta on säädelty laissa oikeudettomista tapahtumista maksuvälineillä, *lag (2010:738) om obehöriga transaktioner med betalningsinstrument*. Tällä korvattiin kulutusluottolain (*konsumentkreditlag*) 34 §, jossa oikeudetonta käyttöä oli aiemmin säännelty – samalla lailla kuin Suomessakin kuluttajansuojalaissa.

3.2.1. Laki oikeudettomista tapahtumista maksuvälineillä

Peruskäsitteet

Lag om obehöriga transaktioner med betalningsinstrument 2 §:ssä määritetään oikeudettomaan käyttöön liittyvät peruskäsitteet seuraavasti:

1. *betalningsinstrument: ett kontokort eller något annat personligt instrument eller en personlig rutin som används för att elektroniskt initiera en betalningstransaktion,*
2. *obehörig transaktion: en transaktion som genomförs utan samtycke från kontohavaren eller någon annan som enligt kontoavtalet är behörig att använda betalningsinstrumentet,*
3. *konsument: en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet.*

Maksuvälineellä (*betalningsinstrument*) tarkoitetaan henkilökohtaista välinettä tai menetelmää, jota käytetään maksujen tekemiseen elektronisesti. Oleellista ei ole niinkään maksuvälineen ulkoiset tunnusmerkit, kuten tietty muoto (luottokortista puhuttaessa muovinen maksukortti, jonka tiedot luetaan mikrosirulta), vaan se, että se on tarkoitettu määrätyn henkilön henkilökohtaiseen käyttöön, sitä käytetään elektronisten maksujen tekemiseen ja sen käytöstä on solmittu sopimus maksupalvelunkäyttäjän ja maksupalveluntarjoajan välille. Vaikka maksupalveludirektiivi on tarkoitettu sääntelemään vain maksuvälineitä, jotka ovat periaatteessa käteisen rahan lailla yleisesti käytettävissä, Ruotsin lainsäätäjä päätti laajentaa määritelmän sisältämään myös maksuvälineet, joilla voi maksaa vain tiettyjä hyödykkeitä tai vain tietyissä liikkeissä (esimerkiksi polttoainekortit tai kauppaketjujen omat maksukortit, vastaavat kuin Suomessa tunnetut erityisluottokortit, jotka jätettiin maksupalvelulain sääntelyn ulkopuolelle), koska niillä tehdään tyypillisesti yhtä suuria – tai jopa suurempia – ostoksia.⁵⁸ Koska maksuvälineen on oltava nimenomaan henkilökohtainen, ei sellaiseksi katsota tämän lain näkökulmasta esimerkiksi sähköistä lahjakorttia tai muuta vastaavaa, jonka käyttöön on sen kulloinenkin haltija oikeutettu.⁵⁹

Oikeudettomalla tapahtumalla (*obehörig transaktion*) tarkoitetaan maksua, joka tehdään ilman kortinhaltijan tai muun kortin käyttöön oikeutetun suostumusta. Oleellista maksun oikeudettomuuden arvioinnissa on se, onko maksun hyväksynyt henkilö, jolla on siihen oikeus maksupalvelusopimuksen tai erityisen valtuutuksen perusteella. Maksupalvelun oikeutetun käyttäjän hyväksymiä maksuja, vaikka niitä väitettäisiinkin jälkikäteen

⁵⁸ RP 2009/10:122, s. 13

⁵⁹ RP 2009/10:122, s. 24

oikeudettomasti tehdyksi, ei lueta oikeudettomiksi tapahtumiksi, eikä niiden vastuukysymystä siten ratkaista tämän lain perusteella.⁶⁰ Tässä suhteessa ruotsalainen lainsäädäntö eroaa rakenteellisesti suomalaisesta. Kuluttajalla (*konsument*) puolestaan tarkoitetaan luonnollista henkilöä, joka toimii pääosin muussa kuin elinkeinotarkoituksessa. Tarkkaa rajausta sille, milloin kuluttaja muuttuu elinkeinonharjoittajaksi ei voida kuitenkaan esittää, mutta elinkeinotoiminnan tunnusmerkkinä voidaan ainakin pitää sitä, että toiminta on jatkuvaa ja siinä on selvä ansiotarkoitus.⁶¹ Toisin kuin *konsumentkreditlag*, jonka 34 § uudella lailla korvattiin, uuden lain on tarkoitettu soveltuvan sekä elinkeinonharjoittajiin että kuluttajiin. Tässä tutkielmassa käsitellään kuitenkin vain kuluttajiin soveltuvia säännöksiä.

Käsitteiden määritelmät vastaavat käytännössä tarkalleen sitä, mikä niillä on Suomen lainsäädännössäänkin. Peruskäsitteet voidaan siten ottaa sellaisenaan oikeusvertailussa.

Kortinhaltijan velvollisuudet

Lag om obehöriga transaktioner med betalningsinstrument 4 §:ssä säädetään kortinhaltijan velvollisuuksista seuraavasti:

Kontohavaren är skyldig att

- 1. skydda en personlig kod som han eller hon fått,*
- 2. vid vetskap om att betalningsinstrumentet kommit bort eller obehörigen använts snarast anmäla detta till den som är betaltjänstleverantör och*
- 3. i övrigt följa de villkor som enligt kontoavtalet gäller för användning av betalningsinstrumentet.*

Kortinhaltija on velvollinen suojaamaan saamaansa henkilökohtaista tunnuslukua, tekemään sulkuilmoituksen korttiyhteisölle mahdollisimman pian havaittuaan kortin katoamisen tai joutumisen oikeudettomasti käytetyksi sekä noudattamaan korttisopimukseen liittyviä kortin käyttämisestä koskevia ehtoja. Tunnusluvulla tarkoitetaan kaikkia sellaisia menetelmiä, joita käytetään tunnistamaan maksukortin käyttäjän oikeus sen käyttämiseen. Tunnusluvun suojaamisella taas tarkoitetaan sitä, ettei sitä saa säilyttää

⁶⁰ RP 2009/10:122, s. 24

⁶¹ RP 2009/10:122, s. 24

kirjoitettuna tunnistettavassa ja maksukorttiin yhdistettävässä muodossa, eikä koskaan yhdessä maksukortin kanssa tai siihen kiinnitettynä. Käytännössä kysymys tunnusluvun riittävästä suojaamisesta tulee kuitenkin esille vain sellaisissa tilanteissa, joissa itse maksukorttikin on joutunut oikeudettomiin käsiin, koska pelkällä tunnusluvulla ei luonnolliestikaan saa aiheutettua mitään vahinkoa.⁶² Tunnusluvun suojaamisvelvollisuus koskee tässä yhteydessä ainoastaan tunnusluvun säilyttämistä, ei sen käyttämistä maksamisen yhteydessä.

Sulkuilmoituksen tekovelvollisuuteen ei vaikuta se, miten maksukortti on joutunut oikeudettomiin käsiin eikä se, onko myös tunnusluku joutunut oikeudettomiin käsiin. Ilmoitusvelvollisuus syntyy myös tiedosta, että maksukorttia on käytetty oikeudettomasti, esimerkiksi verkkomaksamisessa, tai että se on väärennetty. Sillä, että sulkuilmoitus on tehtävä mahdollisimman pian maksuväliseen katoamisen tai oikeudettomiin käsiin joutumisen havaitsemisen jälkeen, tarkoitetaan, että se on tehtävä ensi tilassa (*snarast*) ja lyhyen ajan sisällä siitä.⁶³ Tätä aikaa ei ole kuitenkaan tarkemmin määritelty. Korttisopimuksen ehtojen noudattamisvelvollisuudella tarkoitetaan puolestaan sitä, että kortinhaltijan on noudatettava korttiyhteisön antamia menettelytapa- ja turvallisuusohjeita, jotka koskevat esimerkiksi maksukortin säilyttämistä ja käyttämistä. Ne siis määrittelevät kortinhaltijan huolellisen menettelyn rajat. Sopimusoikeuden yleisten oppien mukaisesti yllättävät ja ankarat sopimusehdot eivät kuitenkaan tule osaksi vakiosopimusta, ellei niitä ole asianmukaisesti korostettu sopimusta tehtäessä.⁶⁴

Kortinhaltijan vastuu tunnusluvun suojaamisen laiminlyönnistä

Lag om obehöriga transaktioner med betalningsinstrument 5 §:ssä säädetään kortinhaltijan vastuusta, jos hän on laiminlyönyt suojata tunnuslukua, seuraavasti:

Om en obehörig transaktion har kunnat genomföras till följd av att kontohavaren har underlåtit att skydda en personlig kod, ansvarar kontohavaren för beloppet, dock högst 1 200 kronor.

⁶² RP 2009/10:122, s. 25

⁶³ RP 2009/10:122, ss. 25-26

⁶⁴ RP 2009/10:122, s. 26

Jos oikeudeton käyttö onnistuu sen takia, että kortinhaltija on laiminlyönyt velvollisuutensa suojata henkilökohtaista tunnuslukuaan, vastaa kortinhaltija oikeudettomasta käytöstä täysimääräisesti, mutta enintään 1.200 kruunuun (noin 144 euroa, 28.3.2013) asti. Tämä normi kattaa siis ainoastaan sellaiset tapaukset, joissa maksu on hyväksytty nimenomaan henkilökohtaisella tunnusluvulla, ei esimerkiksi väärennetyllä allekirjoituksella. Kortinhaltijan vastuu on asetettu tässä kohtaa varsin ankaraksi, sillä vastuu syntyy jo pelkästään sillä perusteella, että maksu on hyväksytty henkilökohtaisella tunnusluvulla. Eli jos tunnusluku on joutunut oikeudettomiin käsiin millä keinoin tahansa, kortinhaltijan on katsottu laiminlyöneen suojata sitä riittävän huolellisesti. Poikkeuksen tähän tekee kuitenkin se, jos henkilökohtainen tunnusluku on urkittu ammattimaisin keinoin, esimerkiksi kuvaamalla tunnusluvun näppäilyä maksupäätteeseen piilotetulla kameralla, tai jos se on saatu kortinhaltijalta pakottamalla tai uhkaamalla. Kortinhaltijan vastuun rajaus 1.200 kruunuun on enimmäismäärä, joka voi sisältää yhden tai useamman oikeudettoman tapahtuman.⁶⁵

Kortinhaltijan vastuu törkeän huolimattomasta menettelystä

Lag om obehöriga transaktioner med betalningsinstrument 6 §:ssä säädetään kortinhaltijan vastuusta törkeän huolimattomasta menettelystä seuraavasti:

Om en obehörig transaktion har kunnat genomföras till följd av att en skyldighet enligt 4 § åsidosatts genom grov oaktsamhet, ansvarar kontohavaren för hela beloppet.

Är kontohavaren konsument, är ansvaret enligt första stycket begränsat till högst 12.000 kronor. Har kontohavaren handlat särskilt klandervärt, ansvarar han eller hon dock för hela beloppet.

Jos oikeudeton käyttö onnistuu sen takia, että 4 pykälän mukaiset velvoitteet on laiminlyöty törkeästä huolimattomuudesta, vastaa kortinhaltija oikeudettomasta käytöstä täysimääräisesti. Kuluttajakortinhaltijan vastuu on kuitenkin rajattu enintään 12.000 kruunuun (noin 1.436 euroa, 28.3.2013), paitsi jos hän on toiminut erityisen moitittavasti, jolloin kuluttajakortinhaltijakin vastaa oikeudettomasta käytöstä täysimääräisesti ilman rajoituksia. Oleellista normissa on, että laiminlyötynä on nimenomaan 4 pykälässä asetettu

⁶⁵ RP 2009/10:122, ss. 26-27

velvollisuus ja että menettely osoittaa törkeää huolimattomuutta. Jotta menettelyä taas pidettäisiin törkeän huolimattomana, tulee sen poiketa merkittäväällä tavalla huolellisuusnormista, eli sitä ei voida pitää kyseisessä tilanteessa ja olosuhteissa hyväksyttävänä. Huolimattomuuden törkeysastetta arvioidaan kokonaisharkinnalla, jossa huomioidaan tilanteessa vallinneet olosuhteet sekä maksupalvelunkäyttäjän tosiasialliset mahdollisuudet ehkäistä maksuvälineen oikeudeton käyttö menettelemällä huolellisesti. Lisäksi arviointiin vaikuttaa vielä maksupalvelunkäyttäjän henkilökohtaiset ominaisuudet – kuten ikä, terveydentila, koulutus tai ammatti – eli kyky toimia huolellisuusnormin mukaisesti.⁶⁶

Mikäli laiminlyöty velvoite on tunnusluvun suojaaminen, tarkastellaan sitä, miten ja missä tunnuslukua on säilytetty ja missä olosuhteissa maksukortti on joutunut oikeudettomiin käsiin. Maksukortin ja tunnusluvun säilyttämistä yhdessä ja toisiinsa yhdistettävissä pidetään säännönmukaisesti törkeän huolimattomana, ellei niitä säilytetä esimerkiksi kotona tai muuten sellaisessa paikassa, johon ei sivullisella ole pääsyä.⁶⁷ Jos taas kortinhaltija on laiminlyönyt sulkuilmoituksen tekemisen mahdollisimman pian, tarkastellaan sitä, onko sulkuilmoituksen viivästyminen ollut vallitsevista olosuhteista johtuen hyväksyttävää. Lähtökohtana on aina pidetävä sitä, että sulkuilmoitus on tehtävä välittömästi kun maksukortin katoaminen tai joutuminen oikeudettomiin käsiin on havaittu, mutta viivästyistä tästä ei kuitenkaan voi pitää aina törkeän huolimattomana. Tästä on kyse esimerkiksi silloin, kun kortinhaltija on joutunut suojelemaan arvokkaampaa omaisuutta tai oikeushyvää (kuten terveyttään) tai jos havainto on tapahtunut paikassa, josta ilmoituksen teko on ollut tosiasiallisesti mahdotonta.⁶⁸ Viimein, arvioitaessa onko korttisopimukseen liittyvien sopimusehtojen noudattamatta jättäminen törkeän huolimattomana, tarkastellaan sitä, kuinka yksiselitteisiä ja ymmärrettäviä huolellisuusvelvoitteita niissä on asetettu. Merkitystä on myös olosuhteilla, joissa maksukortti on joutunut oikeudettomiin käsiin: esimerkiksi maksukortin jättäminen valvomatta ei ole kotona törkeän huolimattomana, mutta vilkkaassa ravintolassa puolestaan

⁶⁶ RP 2009/10:122, s. 27

⁶⁷ RP 2009/10:122, s. 28

⁶⁸ RP 2009/10:122, s. 28

on. Toisaalta, koska maksukortit on tarkoitettu päivittäiseen käyttöön, ei tavanomaista maksamista sellaisella voi pitää minkäänlaisissa olosuhteissa törkeän huolimattomana.⁶⁹

Pykälän toisen momentin mukaista vastuunrajoitusta 12.000 kruunuun ei kuitenkaan sovelleta sellaisiin tilanteisiin, joissa kortinhaltija on toiminut niin moitittavasti, ettei hänen vastuunsa rajoittamista voi pitää yleisesti ottaen enää kohtuullisena. Menettelyltä ei edellytetä tahallisuutta, mutta sen on oltava tällöin hyvin lähellä tahallisuutta. Tällainen menettely voi olla käsillä esimerkiksi tilanteessa, jossa kortinhaltija on tieteen ja tarkoituksella jättänyt maksuvälineen pitkäksi aikaa vartioimatta olosuhteissa, joita yleisesti pidetään erityisen riskialttiina, kuten esimerkiksi täydessä yökerhossa. Rajoittamattoman vastuun syntyminen erityisen moitittavan menettelyn perusteella edellyttää kuitenkin aina sitä, että oikeudeton käyttö on aiheutunut 4 pykälässä määrättyjen velvollisuuksien laiminlyönnistä törkeästä huolimattomuudesta.⁷⁰

Kortinhaltijan vastuu sulkuilmoituksen jälkeen

Lag om obehöriga transaktioner med betalningsinstrument 7 §:ssä säädetään kortinhaltijan vastuusta sulkuilmoituksen tekemisen jälkeen seuraavasti:

Oavsett vad som anges i 5 och 6 §§, ansvarar kontohavaren inte för något belopp som har belastat kontot efter det att han eller hon anmält till betaltjänstleverantören att betalningsinstrumentet ska spärras. Detta gäller dock inte om kontohavaren genom svikligt handlande har bidragit till den obehöriga transaktionen.

Riippumatta siitä, mitä pykälissä 5 ja 6 säädetään, kortinhaltija ei vastaa oikeudettomasta käytöstä, joka on tapahtunut sen jälkeen kuin hän on tehnyt korttiyhteisölle sulkuilmoituksen. Tämä rajaus ei kuitenkaan päde silloin, kun kortinhaltija on avustanut oikeudetonta käyttöä petollisella menettelyllään. Merkitystä ei ole sillä, saadaanko sulkuilmoitus myös tosiasiallisesti tehtyä. Jos korttiyhteisön sulkupalvelu on jostain syystä tilapäisestikin poissa käytöstä, vapautuu kortinhaltija kokonaan vastuusta maksukortin oikeudettomasta käytöstä. Tyypillisesti tapauksia, joissa kortinhaltija on toiminut

⁶⁹ RP 2009/10:122, s. 28

⁷⁰ RP 2009/10:122, ss. 28-29

petollisesti, ei lueta oikeudettomaksi käytöksi, joten niiden vastuukaan ei määräydy tämän oikeusnormin perusteella.⁷¹

Kortinhaltijan vastuu sulkuilmoituksen laiminlyönnistä

Lag om obehöriga transaktioner med betalningsinstrument 8 §:ssä säädetään kortinhaltijan vastuusta, jos hän laiminlyö tehdä sulkuilmoituksen seuraavasti:

Kontohavaren ansvarar för hela beloppet om han eller hon inte underrättar betaltjänstleverantören utan onödigt dröjsmål efter att ha fått vetskap om den obehöriga transaktionen. Detsamma gäller om betaltjänstleverantören har lämnat kontohavaren information om transaktionen och kontohavaren inte underrättar betaltjänstleverantören inom tretton månader från det att beloppet belastat kontot.

Kortinhaltija vastaa oikeudettomasta käytöstä täysimääräisesti, jos hän laiminlyö tehdä sulkuilmoituksen ilman aiheetonta viivytystä. Sama pätee myös silloin, kun korttiyhteisö on antanut kortinhaltijalle tiedon oikeudettomasta maksutapahtumasta, eikä kortinhaltija ole ilmoittanut sitä oikeudettomaksi 13 kuukauden sisällä veloituksesta. Merkitystä on siten sillä ajanhetkellä, kun kortinhaltija on saanut tiedon maksuvälineen katoamisesta tai sen oikeudettomasta käytöstä. Mitään tarkkaa aikamäärettä käsitteelle ‘ilman aiheetonta viivytystä’ ei ole määritelty, vaan arviointi tapahtuu tässäkin yhteydessä kokonaisharkinnan perusteella. Sääntö maksutapahtumien oikeudettomaksi ilmoittamisesta 13 kuukauden sisällä vastaa normaalia reklamointioikeuden preklusiota. Ilmoitus ei tällöin kuitenkaan edellytä maksukortista sulkuilmoituksen tekemistä.⁷²

Sivullisen vastuusta

Lag om obehöriga transaktioner med betalningsinstrument 9 §:ssä säädetään sivullisen kortinhaltijan vastuusta seuraavasti:

Om även någon annan än kontohavaren är behörig enligt kontoavtalet att använda ett betalningsinstrument, ska, vid bedömningen enligt 5 – 8 §§ av

⁷¹ RP 2009/10:122, ss. 29-30

⁷² RP 2009/10:122, ss. 30-31

om kontohavaren ansvarar för något belopp, den andra personens handlande räknas som om kontohavaren själv hade handlat.

Mikäli sivullisella on oikeus maksuvälineen käyttöön (esimerkiksi rinnakkaiskortti, jolla käytetään varsinaisen kortinhaltijan luottotiliä), vastuun syntymisen arvioinnissa rinnastetaan hänen menettelynsä varsinaisen kortinhaltijan menettelyyn. Tällä tarkoitetaan sitä, että jos esimerkiksi rinnakkaiskortin haltija laiminlyö sulkuilmoituksen tekemisen, määräytyy vastuu 8 §:n perusteella, vaikka varsinaiselle kortinhaltijalle ei olisi ilmoitusvelvollisuutta syntyneenkään, koska hän on ollut tietämätön kortin katoamisesta. Vastuussa korttiyhteisön suuntaan on kuitenkin aina ensisijaisesti varsinainen kortinhaltija, ei maksuvälineen käyttöön oikeutettu sivullinen. Varsinaisen kortinhaltijan ja sivullisen keskinäinen vastuun jakautuminen ratkaistaan yksityisoikeudellisten oikeusperiaatteiden mukaisesti.⁷³

3.2.2. Johtopäätökset

Ruotsin lainsäädäntö on maksukortin oikeudettoman käytön vastuun osalta Suomen vastaavaa kompaktimpi ja suoraviivaisempi. Joissain tilanteissa hankalan ja arvaamattoman huolimattomuuden kokonaisarvioinnin käyttöala on selvästi rajoitetumpi kuin Suomessa, koska arvioitava on vain se, onko kortinhaltija menetellyt oikeudettomaan käyttöön johtaneissa olosuhteissa törkeän huolimattomasti. Kun Suomen lainsäädännön mukaan kortinhaltijan vastuu syntyy joka tilanteessa huolimattomuuden perusteella, on Ruotsin lainsäädännössä määritelty tarkemmin ne tilanteet, joissa kortinhaltijalle syntyy vastuu. Esimerkiksi tulkinta siitä, että kortinhaltija vastaa oikeudettomasta käytöstä (tosin rajoitetusti) aina, jos oikeudeton käyttö on hyväksytty tunnusluvulla, kattanee käytännössä merkittävän osan oikeudettoman käytön tilanteista. Samalla poistuu myös näyttöongelma siitä, miten kortinhaltija on menetellyt maksukortin ja tunnusluvun säilyttämisen ja käytön kanssa.

Toinen merkittävä ero Suomen lainsäädäntöön on kuluttajakortinhaltijan enimmäisvastuun rajaaminen myös törkeän huolimattomuuden tilanteissa. Tätä tosin puoltaa se, että maksukortin oikeudettoman käytön sääntelyn juuret on nimenomaan kuluttajansuojalainsäädännössä. Poikkeuksen kuluttajakortinhaltijan enimmäisvastuun

⁷³ RP 2009/10:122, s. 31

rajoittamiseen tekee kuitenkin se, että vastuu on täysimääräinen, jos kortinhaltija on menettänyt erityisen moitittavasti. Tämän arviointi on suomalaisittain myös hiukan yllättävää, sillä vastuu on täysimääräinen, jos vastuun rajoittamista ”olisi pidettävä kohtuuttomana”. Suomesta poikkeava lainsäädännöllinen ratkaisu on sekin, että tyyppilliset petollisen menettelyn tilanteet, jotka eivät tarkalleen ottaen ole oikeudetonta käyttöä, on jätetty lain soveltamisalan ulkopuolelle. Suomessa nämä tilanteet on nimenomaisesti haluttu ottaa oikeudetonta käyttöä koskevan sääntelyn yhteyteen. Ruotsissa on lainsäätäjä pyrkinyt selvemmin saattamaan maksupalveludirektiivin sisällön mahdollisimman puhtaana ja muuttumattomana voimaan, kun taas Suomessa on pyritty ennen kaikkea säilyttämään vanhan lainsäädännön muoto ja sisältö mahdollisimman koskemattomana.

3.3. Huolimattomuutta koskevat oikeusnormit

Kuten maksupalvelulain 7 luvun 62 §:ää käsiteltäessä havaittiin, on huolimattomuus aivan keskeisessä asemassa luottokortin oikeudetottoman käytön vastuunjako ratkaistaessa. Siitä johtuen on syytä tarkastella huolimattomuutta ja sen eri asteiden arviointia tarkemmin. Huolimattomuus on eri oikeudenalat lävistävä käsite, joten tulkinta-apua voidaan hakea myös muualta lainsäädännöstä. Seuraavassa tarkastellaan huolimattomuutta maksupalvelulain sekä vahingonkorvaus- ja rikosoikeuden järjestelmissä.

3.3.1. Huolimattomuus maksupalvelulaissa

Maksupalvelulain 6 luvun 53 §:ssä säädetään maksuvälineen haltijan huolellisuusvelvoitteesta seuraavasti:

Maksuvälineen haltijan on käytettävä maksuvälinettä sen myöntämistä ja käyttöä koskevien ehtojen mukaisesti. Erityisesti hänen on kohtuullisin toimenpitein huolehdittava maksuvälineestä ja siihen liittyvistä tunnistetiedoista. Maksuvälineen haltijan velvollisuus huolehtia maksuvälineestä ja siihen liittyvistä tunnistetiedoista alkaa, kun hän vastaanottaa ne.

Palveluntarjoajan on osaltaan varmistettava, että muilla kuin maksuvälineen haltijalla ei ole pääsyä maksuvälineeseen liittyviin tunnistetietoihin.

Lähtökohtana luottokortin haltijan huolelliselle menettelylle on se, että hän noudattaa korttisopimukseen liittyviä, kortin käyttöä ja säilyttämistä koskevia sopimusehtoja. Sopimusehdot voivat periaatteessa asettaa kuinka tiukan huolellisuusvelvoitteen tahansa,

kunhan ne eivät ole sopimus- ja kuluttajaoikeudellisten periaatteiden vastaisia sekä yllättävät ja ankarat sopimusehdot on asianmukaisella tavalla korostettuja. Kortinhaltijan huolellisuusvelvoite alkaa siitä hetkestä, kun luottokortti ja sen tunnistetiedot – eli tunnusluku – luovutetaan tosiasiallisesti ja päättyy siihen, kun maksupalvelu lopetetaan.⁷⁴ Huolellisuusvelvoitteen tarkka sisältö muodostuu sopimusehtojen perusteella, mutta karkeasti se voidaan eritellä kolmeen tekijään: luottokortin säilyttäminen ja käyttäminen, tunnusluvun säilyttäminen ja käyttäminen sekä luottokortin tallellaolon seuraaminen.

Luottokorttia on säilytettävä ja käytettävä kuin käteistä rahaa, eli kohtuuttomiin turvatoimenpiteisiin ei kortinhaltijan tarvitse ryhtyä sitä suojatakseen. Huolellista menettelyä on esimerkiksi se, että korttia säilytetään yleisellä paikalla lompakossa tai suljettavassa käsilaukussa. Jos tunnuslukua säilytetään kirjallisessa muodossa, on se lähtökohtaisesti säilytettävä kortista erillään, ellei niitä sitten säilytetä esimerkiksi kassakaapissa lukkojen takana. Tunnusluku ei saa myöskään olla helposti korttiin yhdistettävässä muodossa. Se, kuinka usein luottokortin tallellaoloa on seurattava, riippuu olosuhteista sekä niihin liittyvästä katoamis- ja anastusriskistä. Huolellisuutta arvioidaan kuitenkin aina kokonaisuutena, joten siihen vaikuttaa kortinhaltijan oman menettelyn lisäksi erityisesti ympäröivät olosuhteet: mitä riskialttiimpi ympäristö, sitä pidemmälle meneviin varotoimenpiteisiin haltijan on ryhdyttävä ja sitä useammin kortin tallellaolosta on varmistuttava.⁷⁵ Pykälän 2 momentti asettaa myös korttiyhteisölle velvollisuuden myötävaikuttaa siihen, että luottokortin oikeudeton käyttö olisi mahdollisimman hankalaa. Toisaalta se tarkoittaa sitä, että korttiyhteisön on pidettävä korttien tunnistetiedot ja tunnusluvut sivullisilta suojattuna, ja toisaalta sitä, että korttiyhteisön on huolehdittava siitä, että luottokortin ja tunnusluvun käyttäminen on turvallista. Korttiyhteisön laiminlyönti ei kuitenkaan poista kortinhaltijan huolellisuusvelvollisuutta. Esimerkiksi sellaisen maksupäätteen käyttäminen, joka on asetettu liian näkyvälle paikalle, osoittaa haltijan huolimattomuutta.⁷⁶

⁷⁴ HE 169/2009, s. 69

⁷⁵ HE 169/2009, s. 68

⁷⁶ HE 169/2009, s. 69

3.3.2. Huolimattomuus vahingonkorvausoikeudessa

Vahingonkorvauslain (412/1974) 2 luvun 1 §:ssä säädetään tuottamuksen perusteella syntyvästä korvausvastuusta seuraavasti:

Joka tahallisesti tai tuottamuksesta aiheuttaa toiselle vahingon, on velvollinen korvaamaan sen, jollei siitä, mitä tässä laissa säädetään, muuta johdu.

Tuottamus on oikeudellinen termi, joka sisältää sekä huolimattoman että tahallisen menettelyn, vaikkakaan niitä ei ole tarvetta erottaa toisistaan vahingonkorvausoikeudessa. Tuottamukselle ei ole olemassa yleispätevää määritelmää, vaan sen olemassaoloa on arvioitava aina tapauskohtaisesti. Huolellisuuden mittareina voidaan käyttää tapaukseen soveltuvaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä, erityisiä turva- ja menettelyohjeita, sopimusehtoja sekä muuta dokumentaatiota, joiden perusteella pystytään määrittämään huolellisena pidettävä menettely.⁷⁷ Huolimattomuutta on vastaavasti menettely, joka ei ole huolellista. Mittatikkuna käytetään usein hypoteettista normaalihuolellista henkilöä ja sitä miten hän olisi kyseisessä tilanteessa menetellyt. Mikäli menettely poikkeaa tästä merkittävästi, ei sitä voida pitää huolellisena. Toisin kuin rikosoikeudessa, vahingonkorvausoikeudessa otetaan tekijän henkilökohtaiset ominaisuudet huomioon vain rajallisesti. Lähtökohtana on olosuhteiden objektiivinen arviointi ja se, miten niiden vallitessa olisi pitänyt tai voinut toimia. Oikeuskäytännössä on huolellisuusvelvollisuus kuitenkin muodostunut alaikäisten ja mieleltään häiriintyneiden osalta normaalia lievemmäksi. Vastaavasti erityistä asiantuntemusta omaavan tekijän huolellisuusvelvollisuutta voidaan joissain tilanteissa jopa kiristää. Tätä on kuitenkin pidettävä poikkeuksena, ei pääsääntönä.⁷⁸ Koska ratkaisut ovat maksupalvelulakia sovellettaessa pääosin summaarisia, ei huolellisuuden arvioinnissa ole silloinkaan tarkoituksenmukaista ottaa kortinhaltijan henkilökohtaisia ominaisuuksia kovin laajalti huomioon.

Jos huolimattomuutta ei voida arvioida lainsäädännön, viranomaismääräysten, toimintaohjeiden tai muiden huolellisuusnormien perusteella, punnitaan menettelyllä

⁷⁷ Hemmo – Kaisto 2000, s. 90

⁷⁸ Hemmo 2005, ss. 33-36

tavoitellun hyödyn ja sillä aiheutetun vahinkoriskin tai vahingon välistä suhdetta. Arviointi voidaan tehdä taloudellisten vaikutusten perusteella: olisivatko vahingon välttämisestä tai minimoinnista aiheutuneet kustannukset olleet suuremmat kuin vahingon todennäköinen suuruus? Samalla tavalla voidaan arvoida myös suojelutoimenpiteiden mitoittamista.⁷⁹ Mikäli todennäköinen vahinko on niin pieni, että suojelutoimenpiteisiin ryhtyminen olisi tullut kalliimmaksi – rahassa, ajassa tai vaivassa mitattuna – ei huolelliseltakaan henkilöltä voi edellyttää niihin ryhtymistä. Hyötyjen ja haittojen punninnalla on kuitenkin vain vähäistä arvoa maksupalvelulain tulkinnassa, sillä kortin ja tunnusluvun suojaamiseen käytettävät turvaamistoimenpiteet ovat tyypillisesti taloudellisilta vaikutuksiltaan mitättömiä. Paremmiin toimii punninta siitä, minkälaisiin turvaamistoimenpiteisiin ryhtymistä kortinhaltijalta on kohtuullista vaatia.

Huolimaton menettely itsessään voi olla joko aktiivista (teko) tai passiivista (laiminlyönti). Jotta laiminlyöntiä voidaan pitää tuottamuksellisena, edellyttää se yleensä velvoittavaan normiin perustuvaa toimimisvelvollisuutta. Kausaaliyhteyden on tosin tällaisissakin tapauksissa täytyttävä, eli laiminlyönti itsessään on johtanut vahingon syntymiseen.⁸⁰ Kausaaliyhteyttä tarkastellaan tarkemmin myöhemmin tässä luvussa.

Vaikka tuottamukselle ei olekaan laissa selvää teonkuvausta, on sitä osoittamaan käytetty tiettyjä tekijöitä, kuten:

- Huolellisuusnormin noudattamatta jättäminen. Mitä selkeämmät ja vahvemmin velvoittavat ohjeet, sitä todennäköisemmin kyse on tuottamuksesta.
- Oikeuksien vaarantumisen ilmeisyys. Jos tekijä ymmärtää menettelynsä vaarantavan toisen oikeuksia – vaikka vahinkoa ei aina syntyisikään – on kyse tuottamuksesta.
- Vahingon toistuminen. Jos tekijä on tietoinen siitä, että menettely on aiemmin aiheuttanut vahinkoa, on sen jatkaminen tyypillisesti tuottamuksellista. Vastaavasti vahingon yllätyksellisyys voi johtaa päinvastaiseen tulkintaan.

⁷⁹ Hemmo 2005, ss. 31-33

⁸⁰ Saarnilehto 2007, s. 55

- Tekijän erityinen ammattitaito tai osaaminen. Mitä paremmin tekijä hallitsee menettelyn tai tuntee suojeleuohjeet, sitä suurempaa huolellisuutta häneltä voidaan edellyttää.⁸¹

Vahingonkorvausvastuun syntyminen edellyttää sekä syyksiluettavuutta – tuottamusta eli teon tai laiminlyönnin huolellisuusnormin vastaisuutta – että sivullisen oikeuden loukkausta. Tahallisuutta ja moitittavaa huolimattomuutta ei ole tavallisesti vahingonkorvausoikeudellisessa mielessä tarvetta erottaa toisistaan, paitsi että joissakin tilanteissa tuottamuksen lievyys lisää mahdollisuutta vahingonkorvauksen sovitteluun. Tuottamus käyttäytyy siten vahingonkorvausoikeudessa pitkälti samalla tavalla kuin maksupalvelulaissa. Tahallisuus ja tuottamus voidaan kuitenkin tarvittaessa erottaa toisistaan vastaavalla tavalla kuin rikosoikeudessakin.⁸² Tahallisuuden merkitys vahingonkorvausoikeudessa on muutenkin hyvin vähäinen, sillä tahallisesti aiheutettu vahinko on jo nimensäkin mukaisesti harvinainen ilmiö. Lähinnä tulevat kyseeseen sellaiset tilanteet, joissa sinänsä tahallisesta toiminnasta aiheutuu odottamattomia seuraamuksia tai vahinkoja.⁸³ Tuottamuksen ulkopuolelle jää tapaturma, jossa vahinko on tapahtunut, vaikka kukaan ei olekaan toiminut moitittavasti.⁸⁴

Syyksiluettavuus ja oikeusloukkaus eivät kuitenkaan sellaisenaan riitä synnyttämään vahingonkorvausvastuuta, ellei niiden välillä ole riittävän selvää kausaaliyhteyttä. Tämä voidaan ymmärtää toisin sanoen siten, että oikeusloukkaus on aiheutunut syyksiluettavan menettelyn johdosta. Joissakin tilanteissa voidaan kuitenkin tuottamuksellisena pitää myös menettelyä, jolla olosuhteet järjestetään sellaiseksi, että vahinko aiheutuu sivullisen täysin huolellisesta menettelystä. Tämä edellyttää kuitenkin sitä että vahingon syntyminen on ollut tuottamuksellisesti toimineelle alkuperäiselle tekijälle ennalta arvattavaa. Esimerkiksi KKO:n tapauksessa 1996:48 oli luvattomasti käytetyn auton vahingoittumisesta tuomittu yhteisvastuuseen myös henkilö, joka ei ollut itse osallistunut luvattomaan käyttöön, mutta

⁸¹ Saarnilehto 2007, ss. 55-58

⁸² Saarnilehto 2007, ss. 48-49

⁸³ Routamo – Ståhlberg 2000, ss. 44-45

⁸⁴ Hemmo 2005, s. 24

oli kyydinnyt siihen syyllistyneet mainitun auton luokse. KKO katsoi, että hän oli luonut olosuhteet, joissa vahinko todennäköisesti tulee syntymään.⁸⁵

Myöskin huolimattomuuden törkeyttä arvioidaan tapahtumien kokonaisarviointina. Kuten myöhemmin rikosoikeudellisen tuottamuksen yhteydessä tarkemmin kuvataan, arvioinnissa otetaan huomioon esimerkiksi rikotun huolellisuusvelvoitteen tärkeys, vaarannettujen oikeuksien merkittävyys ja loukkauksen todennäköisyys, tekijän itsensä tietoisuus oikeusloukkaukseta sekä muut tapahtumiin liittyvät olosuhteet. Oikeuskäytännössä tätä vahingonkorvausoikeudellista kokonaisarviointia on kutsuttu myös termillä kumuloitu tuottamus.⁸⁶ Huolimattomuus on aina oletuksena tavallista, ja lievänä tai törkeänä sitä voidaan pitää vain jos tähän on erityistä perustetta. Törkeä huolimattomuus on tarkoitettu erityisen kapea-alaiseksi ja siitä on kyse vain silloin, kun menettely on lähellä tahallista. Lievää huolimattomuudesta tekee tyypillisesti se, että mahdolliset vahingot ovat huomattavan pieniä tai epätodennäköisiä, tai että tilanteen poikkeuksellisesta yllätyksellisyydestä johtuen ei huolellisempaa menettelyä voi kohtuudella vaatia.⁸⁷ Lievän huolimattomuuden määritelmä voidaan kopioida käytännössä sellaisenaan käytettäväksi maksupalvelulain soveltamisessa, mutta törkeää huolimattomuutta on selvästikin tarkoitettu käytettävän maksupalvelulain piirissä laajemmin.

3.3.3. Huolimattomuus rikosoikeudessa

Toisin kuin vahingonkorvausoikeudessa, on rikosoikeudessa tuottamus jaettu käytännön tasollakin kahteen osaan: huolimattomuuteen ja tahallisuuteen. Vaikka myöskään maksupalvelulain soveltamisen kannalta ei tahallisuudella ole juurikaan arvoa, on tahallisuuden arviointi kuitenkin syytä käsitellä, koska se täydentää huolimattomuuden arviointia. Lisäksi jos kortinhaltijan menettely täyttää selvästi tahallisuuden määritelmän, ei hankalaan ja ennalta-arvaamattomaan huolimattomuuden arviointiin tarvitse ryhtyä vastuunjako ratkaistaessa.

⁸⁵ Saarnilehto 2007, ss. 58-59

⁸⁶ Saarnilehto 2007, ss. 50-51

⁸⁷ Hemmo 2005, ss. 47-51

Tahallisuus

Rikoslain (39/1889) 3 luvun 6 §:ssä säädetään tahallisuudesta seuraavasti:

Tekijä on aiheuttanut tunnusmerkistön mukaisen seurauksen tahallaan, jos hän on tarkoittanut aiheuttaa seurauksen taikka pitänyt seurauksen aiheutumista varmana tai varsin todennäköisenä. Seuraus on aiheutettu tahallaan myös, jos tekijä on pitänyt sitä tarkoittamaansa seuraukseen varmasti liittyvänä.

Arkikielessä tahallisuus ymmärretään määrätietoisena pyrkimisenä johonkin tiettyyn päämäärään. Käytettäessä tahallisuutta oikeudellisena käsitteenä ei voida kuitenkaan tyytyä näin yleispätevään määritelmään, vaan sitä on toisaalla supistettava ja toisaalla laajennettava. Rikosoikeudellisessa mielessä on tarkasteltava tekijän aikomuksia⁸⁸ ja teon seuraksia: tahallisella teolla joko tarkoitetaan syntyvän siitä johtuva seuraus, mielletään seuraus todellisen tarkoituksen väistämättömäksi sivutuotteeksi tai seurauksien syntyminen hyväksytään. Viimeksi mainittua pidetään myös tahallisuuden rajapintana huolimattomuuden suuntaan. Tahallisuuden arviointiin vaikuttaa lisäksi vielä se, kuinka todennäköisenä seurausta on pidettävä: vaikka seuraukset sinänsä hyväksyttäisiin, mutta niiden toteutumisen todennäköisyys on hyvin vähäinen, ei tekoa yleensä pidetä tahallisena. Viimeisenä tahallisuuden muotona tunnetaan olosuhdetahallisuus, jossa oleellista ei ole niinkään teon seuraukset, vaan se, että tekijä itse mieltää teon täyttävän rikoksen tunnusmerkistön.⁸⁹

Tekijän aiomukset ja teon seurausten todennäköisyydet ovat toisiinsa käänteisesti liitännäisiä: mitä vakaampi aikomus, sitä matalampi seurauksen todennäköisyys riittää tekemään teosta tahallisen. Tarkoitustahallisuudessa (*dolus determinatus*) tekijä pyrkii nimenomaisesti ja määrätietoisesti tiettyyn seuraukseen. Tällöin riittää, ettei seurauksen synty ole täysin poissuljettua. Esimerkkinä tästä on hakkeri, joka pyrkii murtamaan tietoverkon suojauksen. Teko on tahallinen, vaikka onnistumisen todennäköisyys olisikin häviävän pieni. Varmuustahallisuus (*dolus directus*) on käsillä silloin, jos tekijä ymmärtää seurauksen olevan välttämätön, mutta se ei ole teon varsinainen tarkoitus. Osuva esimerkki

⁸⁸ Lappi-Seppälä et al 2009, s. 174

⁸⁹ HE 44/2002, ss. 71-74

tästä on tietyn henkilön murhaaminen räjäyttämällä pommi julkisella paikalla. Sivullisten loukkaantuminen on tällöin väistämätöntä, vaikka ei olekaan tekijän tavoitteena.⁹⁰ Edellä mainitut tahallisuuden muodot ovat varsin yksiselitteisiä, eikä niiden arviointi edellytä juurikaan punnintaa, mikäli vain näyttöä tekijän aikomuksesta on riittävästi.

Tahallisuusarvioinnin varsinaisesta ytimestä, seuraustahallisuudesta (*dolus eventualis*), on kyse silloin kun seurauksen aiheuttaminen ei ole teon nimenomainen tarkoitus, eikä sen aiheutuminen ole myöskään väistämätöntä. Teon tahallisuus määräytyy tällöin sen mukaan, kuinka todennäköinen teosta aiheutunut seuraus oikeastaan olikaan, mikäli teko itsessään on ollut tarkoituksellinen.⁹¹ Teon tarkoituksellisuudella puolestaan tarkoitetaan sitä, ettei kyse ole erehdyksestä, vahingosta tai tapaturmasta. KKO on ratkaisukäytännössään määrittänyt seuraustahallisuuden alarajaksi lähtökohtaisesti sen, että tekijä on mieltänyt seurauksen “varsin todennäköiseksi”, eli hän on pitänyt seurauksen aiheutumista todennäköisempänä kuin sen välttämistä. Tarkastelun kohteena pidetään tällöin tekijään liittyviä henkilökohtaisia olosuhteita ja ominaisuuksia, ei sitä, mitä valveutunut henkilö olisi tilanteessa pitänyt seurauksen todennäköisyytenä. Jos taas seurauksen todennäköisyyttä on tunnetusti pidettävä huomattavan suurena tai lähes varmana, voidaan mittatikkuna käyttää myös yleistä elämäkokemusta, jollaista tekijällä ei välttämättä ole. KKO:n tulkinnan mukaan tulee tahallisuuden myös täytyä koko tapahtumaketjun ajan, joten tilanteessa, jossa seuraus johtuu jostain ei tahallisena pidettävästä tapahtumasta tai olosuhteesta, ei koko tekoa voi myöskään pitää tahallisena.⁹²

Olosuhdetahallisuus on puolestaan kysymys, joka on jätetty lainsäädännössäkkin hyvin avoimeksi. Vaikka tekijä toimisi tilanteessa tietoisesti, ei kyse ole välttämättä tahallisesta rikoksesta, jos hän on erehtynyt olosuhteista, jotka tekisivät teosta rangaistavan. Epäselväksi on jäänyt, täyttääkö tama kuitenkin tahallisuuden kriteerit.⁹³ Vastaavanlainen kysymys herää tilanteesta, jossa tekijä kyllä tietää toimivansa rikoksen tunnusmerkistön mukaisesti, mutta erehtyy oikeutusperusteen olemassaolosta. Väärän uskomuksen lain

⁹⁰ Frände 2005, ss. 122-128

⁹¹ Frände 2005, ss. 128-131

⁹² HE 44/2002, ss. 77-79

⁹³ Lappi-Seppälä et al 2009, s. 175

sisällöstä ei toisaalta voida katsoa vapauttavan vastuusta kuin hyvin rajatuissa olosuhteissa.⁹⁴

Tarkoitus-, varmuus- sekä olosuhdetahallisuus ovat maksupalvelulain soveltamisessa hyvin vähämerkityksellisiä, sillä jos kortinhaltija toimii tarkoituksella siten, että korttia tullaan käyttämään oikeudetta, mutta ilmoittaa sitä silti korttiyhteisölle, ollaan hyvin lähellä petollista menettelyä. Seuraustahallisuuden arviointi puolestaan tarjoaa varsin käyttökelpoisia työkaluja maksupalvelulain soveltamiseenkin. Avainasemassa silloin on nimittäin se, kuinka todennäköiseksi kortinhaltija mieltää riskit kulloinkin vallitsevissa olosuhteissa. Jos hän tarkoituksella laiminlyö suojeluvuorituensa korkean riskin sisältävissä olosuhteissa, on kyse tahallisesta menettelystä.

Tuottamus

Rikoslain 3 luvun 7 §:ssä säädetään tuottamuksesta seuraavasti:

Tekijän menettely on huolimaton, jos hän rikkoo olosuhteiden edellyttämää ja häneltä vaadittavaa huolellisuusvelvollisuutta, vaikka hän olisi kyennyt sitä noudattamaan (tuottamus).

Se, pidetäänkö huolimattomuutta törkeänä (törkeä tuottamus), ratkaistaan kokonaisarvostelun perusteella. Arvostelussa otetaan huomioon rikotun huolellisuusvelvollisuuden merkittävyys, vaarannettujen etujen tärkeys ja loukkauksen todennäköisyys, riskinoton tietoisuus sekä muut tekoon ja tekijään liittyvät olosuhteet.

Rikoslaisissa huolimattomuudella tarkoitetaan sitä, että määrätyille henkilöille asetetaan tietyissä tilanteissa erityinen rangaistusuhkainen huolellisuusvelvollisuus, jota nämä laiminlyövät. Joidenkin rikosten teonkuvauksessa on määritelty huolellinen toiminta kattavasti, toisissa suuntaa-antavasti ja kolmansissa ei lainkaan. Monessa tapauksessa ei tuottamuksellisten rikosten teko tapaa ole lainkaan määritetty, koska huolellisuusvelvollisuutta voidaan rikkoa periaatteessa millä keinoin tahansa. Törkeää

⁹⁴ Frände 2005, s. 117

tuottamusta – tai siis törkeää huolimattomuutta – on käytetty rikosoikeudessa syyksiluettavuuden rajana varsin laajalti, mutta jossain määrin epäyhtenäisesti.⁹⁵

Yksinkertaisimmillaan ja selkeimmillään huolimattomuutta on nimenomaisista turvamääräyksistä poikkeaminen. Harkinnanvaraisiksi jäävät toisaalta kaikki ne tilanteet, joihin ei nimenomaisia turvamääräyksiä ole säädetty.⁹⁶ Hankalammissa tilanteissa huolimattomuuden arviointi jaetaan rikosoikeudessa kahteen osaan: objektiiviseen (teon huolimattomuus) ja subjektiiviseen (huolimattomuuden moitittavuus) huolimattomuuteen. Objektiivinen huolimattomuus tiivistyy kysymykseen ‘ottiko tekijä kielletyn riskin?’ ja mittatikkuna käytetään oikeusohjeita, epävirallisia ja teknisiä ohjeita sekä muita vastaavia huolellisen menettelyn kuvauksia. Näiden ulkopuolelle jää kuitenkin lukuisa määrä tilanteita, joihin ei voida yleispätevää mittaa antaa. Tällöin ratkaisu tehdään punnitsemalla varoimenpiteisiin ryhtymisen hyötyjä ja haittoja. Subjektiivisen huolimattomuuden arvioinnissa on puolestaan kyse siitä, onko tekijällä kyky ja tilaisuus toimia huolellisesti. Tämän puuttuminenkaan ei tosin kaikissa tapauksissa vapauta tekijää rikosoikeudellisesta vastuusta, josta kertoo usein vastaantuleva lause ‘olisi pitänyt tietää’. Tähän rinnastetaan myös tilanne, jossa tekijä ryhtyy mainittuun riskipitoiseen tekoon tietoisena siitä, ettei hänellä ole riittäviä kykyjä toimia täysin huolellisesti tai edes havaita ja tunnistaa tekoon liittyviä riskejä.⁹⁷ Objektiiviseen ja subjektiiviseen huolimattomuuteen jako ei ole tarpeen maksupalvelulain soveltamisessa, sillä subjektiivisella huolimattomuudella ei ole siinä samalla lailla merkitystä. Kortinhaltijan henkilökohtaisia ominaisuuksia ei ole nimittäin tarkoituksenmukaista huomioida kovinkaan laajalti.

Huolimattomuutta arvioitaessa otetaan rikosoikeudessa huomioon ympäröivien olosuhteiden ja normien lisäksi tekijän henkiseen tilaan liittyvät olosuhteet, kuten väsymys, pelko, hämmennys tai jopa humalatila. Nämä ovat nimittäin voineet vaikuttaa siihen, olisiko tekijä voinut myös tosiasiallisesti toimia tilanteessa huolellisuusvelvoitteiden mukaisesti.⁹⁸ Huomioon voidaan kuitenkin ottaa ainoastaan

⁹⁵ HE 44/2002, ss. 88-89

⁹⁶ Lappi-Seppälä et al 2009, s. 175

⁹⁷ HE 44/2002, s. 90

⁹⁸ HE 44/2002, s. 97

sellaiset henkilökohtaiset olosuhteet, joita tekijän on katsottu todennäköisesti tilanteessa kokeneen eikä kaikkia niitä, joita hän väittää kokeneensa.⁹⁹

Jotta tekijä joutuisi rikosoikeudelliseen vastuuseen huolimattomuudestaan, tulee huolimattomalla teolla ja vahingollisella seurauksella olla lisäksi keskinäinen kausaaliyhteys. Vastuuta ei siten synnytä pelkästään huolimaton teko, josta seuraus olisi voinut johtua, mutta se on aiheutunut jonkin toisen, täysin satunnaisen, tapahtuman seurauksena. Toisaalta vastuu voi tällaisessakin tilanteessa syntyä jo sillä perusteella, että huolimaton teko osoittaa tekijän huomattavaa piittaamattomuutta turvallisuusohjeista.¹⁰⁰ Kausaaliyhteyden olemassaoloa voidaan arvioida esimerkiksi seuraavilla ajatuskokeilla:

- Olisiko huolellinen toiminta estänyt seurauksen syntymisen? Jos tästä jää varteenotettavia epäilyjä, ei teon ja seurauksen välistä yhteyttä voida pitää riittävänä synnyttämään vastuun.
- Olisiko myös huolellinen toiminta johtanut saman seurauksen syntymiseen? Jos tätä voi pitää todennäköisenä, ei teon ja seurauksen välistä yhteyttä voida pitää riittävänä synnyttämään vastuun.

Frände suosittelee kuitenkin ajatuskokeiden sijaan kysymään, onko huolimattoman teon riski toteutunut relevantilla tavalla seurauksessa. Tällä tarkoitetaan sitä, että teko ja seuraus ovat yleisen elämäkokemuksen perusteella yhteydessä toisiinsa, ja kyseisessä tilanteessa teko on edesauttanut seurauksen syntymiseen. Täten kausaaliyhteyden arviointiakin voidaan pitää itse huolimattomuusarvioinnin lailla kokonaisuutena perustuvana.¹⁰¹ Toisaalta kausaaliyhteyttä ei voi myöskään syntyä teon ja sellaisen seurauksen välillä, jota ei voida pitää tekijän erityisosaamisen tai yleisen elämäkokemuksen perusteella ollenkaan ennalta-arvattavana. Yleinen ennalta-arvattavuus on kuitenkin monesti niin hankalasti arvioitava asia, että kausaaliyhteyden arvioinnin helpottamisen sijaan se enemmänkin vain hankaloittaa sitä.¹⁰² Kausaaliyhteys on tärkeä tekijä myös maksupalvelulain mukaista huolimattomuutta arvioitaessa. Vastuuta oikeudettomasta käytöstä ei voi syntyä huolimattoman menettelyn perusteella, jos menettelyllä ei ole mitään tosiasiallista yhteyttä

⁹⁹ Frände 2005, s. 98

¹⁰⁰ Lappi-Seppälä et al 2009, s. 176

¹⁰¹ Frände 2005, ss. 110-111

¹⁰² Frände 2005, ss. 111-114

oikeudettomaan käyttöön. Fränden arviointimalli sopii mainiosti käytettäväksi maksupalvelulain järjestelmässäänkin, koska se ei ole yhtä ehdoton kuin perinteisempi, ajatuskokeisiin perustuva malli.

Huolimattomana ei pidetä kuitenkaan sellaista menettelyä, joka aiheuttaa toki itsessään vahinkoa tai vaarantaa toisen oikeuden, mutta vähentää riskiä suuremman vahingon syntymiseen. Tyypillisin esimerkki tästä on ruumiinvamman aiheuttava lääketieteellinen toimenpide, joka on välttämätön vaikkapa potilaan hengen pelastamiseksi. Toinen tyypillinen tilanne syntyy liikenteessä, jossa sivullisen liikennesääntörikkomus aiheuttaa vaaratilanteen ja vahinkojen estämiseksi tai minimoimiseksi on välttämätöntä toimia itsekkin tieliikennelainsäädännön vastaisesti. Tätä ei luonnollisestikaan voida pitää tekijän huolimattomana menettelynä.¹⁰³

Tuottamuksen törkeyttä on suomalaisessa oikeuskulttuurissa arvioitu perinteisesti kokonaisarvioinnin perusteella. Merkitystä on katsottu olevan ainakin sillä, kuinka tärkeitä tai yleisesti tunnettuja huolellisuusnormeja on rikottu, kuinka oleellisesti niitä on rikottu sekä kuinka tietoisista riskinotto on ollut. Myös riskinotolla vaarannettujen etujen arvolla sekä riskinoton seuraamusten todennäköisyydellä on merkitystä arvioinnissa. Mitään kriteeriä ei voida kuitenkaan nostaa päätöksenteon kannalta ratkaisevaksi tekijäksi, vaan kyse on aidosti kokonaisarvioinnista. Lievän tuottamuksen jättämisestä rikosoikeudellisen rangaistavuuden ulkopuolelle on toistuvasti keskusteltu, mutta koska sitä ei ole koskaan tehty, ei rikosoikeudessa ole ollut tarvetta myöskään määritellä lievän tuottamuksen rajaa.¹⁰⁴

Objektiivisen ja subjektiivisen huolimattomuuden lisäksi törkeysasteen arvioinnissa huomioidaan olosuhteet laajalla aikanäkökulmalla. Esimerkiksi pitkään jatkunut riskinotto puoltaa huolimattomuuden arvioimista törkeäksi, kun taas hyvin lyhytkestoisien riskinoton pitäminen törkeänä huolimattomuutena vaatii suurempaa moitittavuutta muilta osin. Samaten arvionnin kannalta on merkitystä sillä, millaisia varotoimenpiteisiin tekijä olisi voinut tosiasiasa turvautua. Huomioon voidaan lisäksi ottaa vielä se, onko riskinotolla jokin yleisesti hyväksytty oikeutusperuste tai onko tekijän toimintakyky alentunut

¹⁰³ Frände 2005, s. 104

¹⁰⁴ HE 44/2002, s. 91

tilapäisesti tai pysyvästi.¹⁰⁵ Huolimattomuuden aikanäkökulma on käyttökelpoinen työkalu maksupalvelulain järjestelmässäänkin: huolimattomuutta on aiheellisempaa pitää törkeänä, jos kortinhaltijan menettely on jatkuvaa tai toistuvaa. Tästäkin luonnollisesti seuraa näyttöongelma, sillä luottokortin oikeudettoman käytön tapauksissa on harvoin tarkoituksenmukaista lähteä selvittämään kortinhaltijan aiempaa menettelyä kovin laajalti, ellei se sitten tule muuta kautta ilmi.

¹⁰⁵ HE 44/2002, s. 98

4. Johtopäätökset

4.1. Vastuunjako kortinhaltijan ja korttiyhteisön välillä

Pääsääntö vastuunjaosta kuluttajakortinhaltijan ja korttiyhteisön välillä luottokortin oikeudettomasta käytöstä on, että korttiyhteisö vastaa siitä yksin. Vastuu voi siirtyä kortinhaltijalle ainoastaan maksupalvelulain 62 §:ssä tyhjentävästi luetelluissa tilanteissa. Kortinhaltija vastaa kuitenkin oikeudettomasta käytöstä aina kokonaisuudessaan, jos hän on oma-aloitteisesti luovuttanut kortin sivulliselle. Merkitystä ei ole sillä, onko kortti luovutettu käytettäväksi vai pelkästään säilytettäväksi. Joka tapauksessa kortinhaltija on päästämällä kortin pois valvontansa alaisuudesta ottanut tietoisien riskin, josta korttiyhteisö ei voi olla vastuussa. Vastaavasti kortinhaltija on vastuussa rajoituksetta myös silloin, kun hän on tehnyt väärän ilmoituksen korttiyhteisölle kortin oikeudettomasta käytöstä tai toiminut muutoin petollisesti. Tarkalleen ottaen kyse ei ole tällöin lainkaan oikeudettomasta käytöstä sillä nostot tai maksut on tehty kortinhaltijan hyväksymänä. Tämä lähi-ilmiö on kuitenkin säännelty oikeudettoman käytön yhteydessä maksupalvelulain 7 luvun 62 §:ssä.

Vastuun siirtyminen korttiyhteisöltä kortinhaltijalle edes osittain edellyttää tavallisesti kortinhaltijan huolimattomuutta menettelyä. Kortinhaltijan vastuu rajautuu kuitenkin 150 euroon, ellei menettely ole ollut törkeän huolimattomuutta tai tahallista, jolloin vastuu siirtyy kokonaisuudessaan kortinhaltijalle. Huolimaton menettely liittyy tyypillisesti kortin ja siihen liittyvän tunnusluvun käsittelyyn tai kortin tallellaolon seurantaan. Menettelyn huolimattomuutta arvioidaan aina kokonaisharkinnan perusteella, mutta joitakin yleisiä ohjesääntöjä voidaan kuitenkin määrittää. Jos kortin oikeudeton käyttö on hyväksytty tunnusluvulla, katsotaan säännönmukaisesti kortinhaltijan käsitelleen sitä huolimattomasti. Jos taas korttia ja tunnuslukua on säilytetty yhdessä ja toisiinsa yhdistettävässä muodossa, on kyse törkeästä huolimattomuudesta. Korttia tulee käsitellä käteisen rahan lailla ja huolellinen kortinhaltija säilyttää sitä valvontansa alla suljettavassa laukussa, taskussa tai lompakossa. Vastaavasti kortin jättäminen valvomatta ja säilyttäminen siten, että sivullinen pääsee siihen helposti käsiksi, on huolimattomuutta menettelyä. Törkeän huolimattomuutta kortin käsittelystä tekee se, että riski kortin joutumisesta oikeudettomiin käsiin on olosuhteista johtuen erityisen korkea. Tällaiset olosuhteet vallitsee esimerkiksi täydessä yökerhossa tai vilkkaassa turistikohteessa. Kortti on pidettävä jatkuvasti valvottavissa ja sen tallellaolosta

on säännöllisesti varmistuttava. Huolellinen kortinhaltija tarkastaa kortin tallellaolon aina välittömästi oltuaan tilanteessa, johon liittyy kohonnut riski kortin joutumisesta oikeudettomiin käsiin. Törkeänä huolimattomuutena pidetään puolestaan yleensä sitä, että kortin katoaminen jää kortinhaltijalta kokonaan huomaamatta.

Sulkuilmoituksen tekeminen korttiyhteisölle katkaisee aina kortinhaltijan vastuun. Kuitenkin tilanteessa, jossa sulkuilmoituksen teko viivästyy aiheettomasti, vastaa kortinhaltija oikeudettomasta käytöstä 150 euroon asti ja tilanteessa, jossa se laiminlyödään kokonaan, vastaa kortinhaltija oikeudettomasta käytöstä kokonaisuudessaan. Sulkuilmoitus on tehtävä välittömästi kun kortin katoaminen tai oikeudeton käyttö on havaittu, ja se voi aiheellisesti viivästyä vain hyvin harvoissa tapauksissa: lähinnä tulee kyseeseen sellaiset olosuhteet, joissa kortinhaltija on kokonaan tietoliikenneyhteyksien ulottumattomissa, joutuu suojelemaan omaa tai sivullisen terveyttä tai toimii viranomais määräyksen tai –toimenpiteen alaisena. Jos kyse ei ole tahallisesta tai petollisesta menettelystä, vapautuu kortinhaltija kokonaan vastuusta, jos korttiyhteisö on laiminlyönyt järjestää mahdollisuuden tehdä sulkuilmoitus tai maksun vastaanottaja ei ole riittävällä tavalla varmistunut maksajan oikeudesta käyttää korttia. Sulkupalvelun tilapäinen ruuhkautuminen ei kuitenkaan vielä riitä vapauttamaan kortinhaltijaa vastuusta, vaan kortinhaltijalta edellytetään kohtuullista vaivannäköä sulkuilmoituksen tekemiseksi. Kortinhaltijan velvollisuuden voidaan ainakin katsoa täyttyneen, jos hän on kokeillut useampaa keinoa sulkuilmoituksen tekemiseksi: esimerkiksi soittoa sulkupalveluun, käyntiä pankkikonttorissa tai sähköpostin lähettämistä korttiyhteisölle.

Samaten tilanteissa, joissa kortinhaltija ei ole menetellyt tahallisesti tai petollisesti, vapautuu hän vastuusta, mikäli maksun vastaanottaja ei ole riittävällä tavalla varmistunut maksajan oikeudesta käyttää luottokorttia. Varmistumisvelvollisuus täyttyy aina, jos maksaja hyväksyy maksun näppäilemällä oikean tunnusluvun maksupäätteeseen, ellei olosuhteista nimenomaisesti muuta johdu. Jos taas maksu hyväksytään allekirjoituksella, tulee sen poiketa todella huomattavasti kortin kääntöpuolen allekirjoitusnäytteestä, jotta maksun vastaanottaja olisi velvollinen ryhtymään lisätoimenpiteisiin, kuten tarkistamaan maksajan henkilöllisyys henkilöllisyystodistuksesta.

Jos kyse ei ole mistään edellä mainituista selvästä tapauksesta, vaan kortinhaltijan menettelyn huolimattomuutta joudutaan arvioimaan kokonaisuutena, voidaan tulkinneille hakea tukea vahingonkorvaus- ja rikosoikeudesta. Ensimmäisenä on aina syytä arvioida

sitä, onko kortinhaltija laiminlyönyt korttisopimuksen ja -ehtojen mukaisia velvoitteitaan. Mitä yksiselitteisempiä ja oleellisempia velvoitteita laiminlyödään ja mitä suurempaa piittaamattomuutta laiminlyönti osoittaa, sitä törkeämmästä huolimattomuudesta on kyse. Lisäksi on otettava huomioon tapahtumahetkellä vallinneet olosuhteet, erityisesti siitä näkökulmasta, onko niihin liittynyt objektiivisesti arvioituna sellaisia riskejä, jotka huolellinen henkilö olisi ottanut menettelyssään huomioon. Vielä on punnittava sitäkin, että olisiko kortinhaltijalta voitu kohtuudella edellyttää kattavampiin turvaamistoimenpiteisiin ryhtymistä, huomioiden kuitenkin sen, että luottokortti on päivittäiseen maksamiseen tarkoitettu maksuväline. Mikäli kortinhaltija on laiminlyönyt velvoitteitaan, eikä se olosuhteet huomioon ottaen ole ollut sallittua, on kyse eittämättä huolimattomasta menettelystä. Jotta vastuu oikeudettomasta käytöstä siirtyisi kortinhaltijalle tulee huolimattoman menettelyn olla vielä kausaaliyhteydessä oikeudettomaan käyttöön. Kausaaliyhteys on olemassa, jos huolimattoman menettelyn ja oikeudettoman käytön välillä tunnistetaan yleisen elämäkokemuksen perusteella olevan yhteys ja huolimaton menettely on vallitsevissa olosuhteissa edesauttanut oikeudettoman käytön tapahtumista.

4.2. Muutokset ennen maksupalveludirektiiviä vallinneeseen oikeustilaan

Maksupalveludirektiivin säännöksiä implementoidessa pyrittiin Suomessa säilyttämään vanha kuluttajansuojalain mukainen oikeustila mahdollisimman muuttumattomana. Tämä ei luonnollisestikaan ollut kaikilta osin mahdollista, vaan oikeudettoman käytön vastuuta koskevaan sääntelyyn tuli kaksi merkittävää muutosta: kortinhaltijalle vastuun siirtymisen alaraja laski tavallisesta huolimattomuudesta lievään huolimattomuuteen ja kortinhaltijan vastuu rajattiin enintään 150 euroon tilanteissa, joissa menettely ei ole törkeän huolimaton tai tahallista. Vastuun alarajan lasku merkitsee sitä, että kortinhaltijan on käytännössä hyvin hankala vapautua kokonaan vastuusta, sillä oikeudettoman käytön ei pitäisi lainkaan onnistua, jos kortinhaltija menettelee joka suhteessa huolellisesti. Erityisesti tämä näkyy suhtautumisessa tunnusluvun käsittelyyn: jos oikeudeton käyttö on hyväksytty tunnusluvulla, katsotaan kortinhaltijan lähes poikkeuksetta menetelleen huolimattomasti tunnusluvun käsittelyssä. Toisin kuin Ruotsissa, tätä periaatetta ei ole kuitenkaan kirjattu lakitekstiin. Käytännössä vastuun alaraja laski vielä lainkirjaintakin voimakkaammin, sillä samoin kuin lievää huolimattomuutta tulkitaan nykyään mieluummin laajentavasti, tavallista huolimattomuutta tulkittiin aiemmin supistavasti. Kortinhaltijan vastuun rajoittaminen tyyppillisimmissä oikeudettoman käytön tilanteissa

parantaa kuitenkin huomattavasti kortinhaltijan taloudellisten vaikutusten ennustettavuutta, koska vastuu ei voi normaaleissa olosuhteissa kasvaa kuinka suureksi tahansa. Toisaalta taas se nostaa korttiyhteisöjen kuluja, koska ne joutuvat kantamaan vastuun 150 euron ylittävältä osalta, ellei kortinhaltija ole menetellyt törkeän huolimattomasti tai tahallisesti. Luottokortin käyttöraja on yleensä tuhansia euroja, joten vastuutkin voivat olla todella merkittäviä. Vaikka maksupalveludirektiivi antoi siihen mahdollisuuden, Suomessa ei päädytty rajoittamaan kortinhaltijan vastuuta vähimmäisvaatimusta laajemmin.

5. Lopuksi

Tutkielman keskeisimmäksi tutkimuskysyukseksi määritettiin se, miten ratkaistaan kortinhaltijan ja korttiyhteisön välinen vastuunjako luottokortin oikeudettomasta käytöstä. Kiinnostavan tästä kysymyksestä tekee nimenomaan se, onko maksupalveludirektiivin saattaminen osaksi kansallista lainsäädäntöä muuttanut lainkirjaimen lisäksi myös tosiasiallista oikeustilaa. Vastaukset molempiin kysymyksiin löytyy luvusta 4, mutta tiivistetysti voidaan sanoa oikeustilan muuttuneen jokapäiväisellä tasolla jopa merkittävästi enemmän, kun kortinhaltijalle vastuun siirtymisen alarajaa laskettiin. Kuten kohdassa 3.2. havaittiin, ei suomalaisen lainsäätäjän tapa saattaa maksupalveludirektiivi osaksi kansallista lainsäädäntöä ole lainkaan itsestään selvä. Osin yhtenäisestä oikeusperinteestä huolimatta on luottokortin oikeudettoman käytön vastuuta käsittelevä lainsäädäntö Ruotsissa rakenteeltaan ja sisällöltään jossain määrin poikkeava. Suomessa on selvästikin haluttu uudessakin lainsäädännössä säilyttää vanhan kuluttajansuojalain rakenne ja sanamuodot, jotta tulkintaperinteeseen voidaan nojata mahdollisimman laajasti.

Vastuunjaon luottokortin oikeudettomasta käytöstä kannalta hyvin keskeinen asia on kortinhaltijan menettelyn huolimattomuuden arviointi. Siihen paneuduttiin tarkemmin kohdassa 3.3. Vahingonkorvaus- ja rikoslaki tarjoavat hyviä ohjenuoria tuottamuksen arviointiin, vaikka ne eivät olekaan kaikilta osin suoraan sovellettavissa maksupalvelulain tulkintaan. Oleellista on kuitenkin havaita, mitä kaikkia tekijöitä voidaan ottaa huomioon huolimattomuuden ja sen eri asteiden kokonaisarvioinnissa. Vastuunjako luottokortin oikeudettomasta käytöstä kortinhaltijan ja korttiyhteisön välillä määräytyy siten kokonaisuutensa perusteella, jossa avainasemassa on kortinhaltijan tuottamuksen arviointi. Joitakin indikoivia tekijöitä on kuitenkin löydettävissä, mikä parantaa huomattavasti lain- ja sopimusehtojen tulkinnan ennustettavuutta. Luottokortti on laajaan käyttöön levinnyt, jokapäiväisen maksamisen väline, eikä oikeudeton käyttö ole kovin harvinainen ilmiö. Vastuunjaon selkeys ja ennustettavuus koskettaa siten hyvin laajan ihmisjoukon jokapäiväistä elämää.

Lyhenteet

HD	Högsta Domstolen (Ruotsin korkein oikeus)
HE	Hallituksen esitys
HelHO	Helsingin hovioikeus
KKO	Korkein oikeus
KouHO	Kouvolan hovioikeus
KRL	Kuluttajariitalautakunta
KSL	Kuluttajansuojalaki (20.1.1978/38)
Maksupalveludirektiivi	Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2007/64/EY maksupalveluista sisämarkkinoilla
MPL	Maksupalvelulaki (30.4.2010/290)
RL	Rikoslaki (19.12.1889/39)
RP	Regerings proposition (Ruotsin hallituksen esitys)
VKL	Vahingonkorvauslaki (31.5.1974/412)

Lähteet

Kirjallisuus ja artikkelit

Aarnio, Aulis: Oikeussäännösten systematisointi ja tulkinta; Minun metodini, Juha Häyhä (toim.); WSOY Lakitieto, 1997

Aurejärvi, Erkki: Luotto- ja maksuvälineet; Condictio, 1986

Drury, Tony – Ferrier, Charles W.: Credit Cards; Butterworths, 1984

Eriksson, Anders – Lambertz, Göran: Konsumentkrediter; Publica, 1993

Frände, Dan: Yleinen rikosoikeus; Edita, 2005

Hemmo, Mika: Pankkioikeus; Lakimiesliiton kustannus, 2001

Hemmo, Mika: Vahingonkorvausoikeus; WSOYpro, 2005

Hemmo, Mika – Kaisto, Janne: Varallisuusosoikeuden alkeet; Helsingin yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisut, 2000

Holappa, Miia: Vastuu tilisiirtomaksun perillemenosta; Turun yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisuja, 2001

Jones, Sally A.: The Law Relating to Credit Cards; BSP Professional Books, 1989

Kaisto, Janne: Kanne, vaatimistaakka ja aineellinen varallisuusosoikeus; Business Law Forum, 2010

Karlsson, Harry: Elektronisk betalningsförmedling och konsumentskyddet; Stockholms Universitet, Institutet för Rättsinformatik, 1981

Kinnunen, Aarne – Niemi, Hannu – Sirén, Reino: Maksukorttirikokset; Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, 1994

Lappi-Seppälä, Tapio – Hakamies, Kaarlo – Koskinen, Pekka – Majanen, Martti – Melander, Sakari – Nuotio, Kimmo – Nuutila, Ari-Matti – Ojala, Timo – Rautio, Ilkka: Rikosoikeus; WSOYpro, 2009

Lehrberg, Bert: Moderna betalningsformen; I.B.A. Institutet för Bank- och Affärsjuridik AB, 2005

Majuri, Tuomas: Sähköinen raha, asiakastili ja uudet toimijat pankkialalla; Kansainvälisen talousoikeuden instituutti, 2005

Nordea Pankki Suomi Oyj:n korttiehdot, 04/2013

OP-Pohjola-ryhmä, yleiset korttiehdot, 05/2010

Routamo, Eero – Ståhlberg, Pauli: Suomen vahingonkorvausoikeus; Lakimiesliiton kustannus, 2000

Saarnilehto, Ari: Vahingonkorvauslaki – Käytännön kommentaari; Edita, 2007

Sampo Pankki Oyj, Yleiset korttiehdot henkilöasiakkaille, 10/2010

Sayer, Peter E.: Credit Cards and the Law: An Introduction; Fourmat Publishing, 1988

Siltala, Raimo: Oikeudellisen ajattelun perusteet; Turun yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisuja, 2010

Suomen tilastollinen vuosikirja; Tilastokeskus, 2011

Säästäminen, luotonkäyttö ja maksaminen 2012; Finanssialan Keskusliitto, 2012

Virolainen, Jyrki – Martikainen, Petri: Pro & contra; Talentum, 2003

Wilhelmsson, Thomas: Kansainvälisestä Visa-vastuusta ja sen perustelemisesta; Kiinteistöjä, vaihdantaa ja sivullissuhteita – Juhlakirja Jarno Tepora 60 vuotta; Edita, 2007

Wilhelmsson, Thomas: Suomen kuluttajansuojajärjestelmä; Lakimiesliiton kustannus, 1991

www.korttiturvallisuus.fi, Luottokunta Oy:n ja yhteistyökumppanien sivusto turvallisesta maksukortin käytöstä, seurattu päivityksiä 25.3.2013 asti

Oikeustapaukset

Korkein oikeus

1983 II 72

1994:82

1996:48

2004:48

2006:81

Hovioikeudet

HelHo 2007:2

KouHo 2012:3

Ratkaisusuositukset

Pankkilautakunta

36/10 67/11

6/11 68/11

11/11 69/11

15/11 75/11

16/11 76/11

17/11 77/11

23/11 1/12

47/11 4/12

48/11 7/12

51/11 8/12

54/11 10/12

58/11	11/12
61/11	18/12

Kuluttajariitalautakunta

2403/39/10

Virallislähteet

Kuluttajansuojalaki (20.1.1978/38)

Maksupalvelulaki (30.4.2010/290)

Rikoslaki (19.12.1889/39)

Vahingonkorvauslaki (31.5.1974/412)

Euroopan Parlamentin ja Euroopan Unionin Neuvoston direktiivi 2007/64/EY maksupalveluista sisämarkkinoilla

Hallituksen esitys 44/2002 Eduskunnalle rikosoikeuden yleisiä oppeja koskevan lainsäädännön uudistamiseksi

Hallituksen esitys 169/2009 Eduskunnalle Maksupalvelulaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi

Hallituksen esitys 24/2010 Eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta ja eräiden luotonantajien rekisteröinnistä sekä eräksi niihin liittyviksi laeiksi

Regeringens proposition 2009/10:122 med förslag till lag om obehöriga transaktioner med betalningsinstrument

Regeringens proposition 2009/10:220 med förslag till lag om betalningstjänster

Departementsserien (Ds) 2008:86 betalningsansvar vid obehöriga transaktioner

Haastattelut

Senior Legal Counsel Tuulikki Segersvärd, Nordea Pankki Suomi Oyj, 5.4.2013