



Asiakkaan ja pankin välinen vastuunjako nettihuijauksissa

Opas rahoitusalan työntekijöille

Minna Vuorinen

OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2023

Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Juridiikka

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Juridiikka

VUORINEN MINNA

Asiakkaan ja pankin välinen vastuunjako nettihuijauksissa
Opas rahoitusalan työntekijöille

Opinnäytetyö 49 sivua, joista liitteitä 15 sivua
Toukokuu 2023

Tämän opinnäytetyön aihe käsittelee asiakkaan ja pankin välistä vastuunjakoa nettihuijauksissa. Lisäksi opinnäytetyössä tarkastellaan myös nettihuijauksia. Pankin ja asiakkaan välinen vastuunjako ratkaistaan maksupalvelulain sekä pankin sopimusehtojen perusteella. Asiakkaan menettelyn huolellisuus tai huolimattomuus tulee käytännössä arvioitavaksi aina ja on yksi keskeisimmistä perusteista. Vastuunjakoa ei kuitenkaan voida pitää aina yksiselitteisenä lain näkökulmasta, ja sitä arvioidaankin aina tapauskohtaisesti ja kokonaisuutena.

Tavoitteena opinnäytetyössä oli tuoda selkeästi esiin aiheen keskeisimmät kohdat sekä aiheen tulkinta lain näkökulmasta. Lisäksi tarkoituksena oli koostaa aiheesta toiminnallinen opas rahoitusalan, pääosin pankin työntekijöille. Opasta voisi käyttää oppi- ja perehdyttämismateriaalina uusille sekä vanhoille työntekijöille. Oppaan tarkoituksena on tuoda lisäarvoa eri työtehtävissä toimiville pankin työntekijöille, jotka eivät suoranaisesti työskentele sopimusoikeudellisten sekä juridisten asioiden tai talousrikosten torjunnan parissa, mutta joiden on hyvä myös tietää miten vastuun jakautumista arvioidaan lain näkökulmasta.

Opinnäytetyön tavoitteen saavuttamisessa on hyödynnetty tutkimusmetodina oikeusdogmatiikkaa eli lainoppia. Lainoppi on valittu metodiksi juuri sen tulkintatieteellisen luonteen vuoksi, joka sopii opinnäytetyön aiheen käsittelyyn. Opinnäytetyössä on käytetty lähteinä lainsäädäntöä, hallituksen esityksiä, pankkilautakunnan ratkaisuja, kirjallisuutta sekä artikkeleita. Aiheesta on jonkin verran myös aiempia tutkielmia, mutta rahoitusalan työntekijöille suunnattua opasta aiheeseen liittyen ei ole aiemmin tehty. Tämän vuoksi aiheesta on pyritty rajaamaan mahdollisimman selkeä ja käytännönläheinen kokonaisuus oppaan muotoon, jota olisi helppo lukea, ja joka toisi parhaan lisäarvon päivittäisessä työskentelyssä.

Asiasanat: nettihuijaus, maksuvälineen oikeudeton käyttö, vastuunjako, maksupalvelulaki

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration Legal Studies

VUORINEN MINNA

Division of responsibility between the customer and the bank in online scams
A guide for financial workers

Bachelor's thesis 49 pages, appendices 15 pages
May 2023

The topic of this thesis is the division of responsibility between the customer and the bank in online scams. In addition, the thesis also views at online scams. The division of responsibility between the bank and the customer is decided on the basis of the Payment Services Act and the bank's contract terms. When deciding the division of responsibility, the caution or carelessness of the customer's procedure is always evaluated in practice and is one of the most important criteria. However, the division of responsibility is not always clear from the point of view of the law, and it is always evaluated on a case-by-case basis and as a whole.

The aim of this thesis was to clearly highlight the most important points of the topic and how the topic is interpreted from the point of view of the law. The goal was also to compose a functional guide on the subject for employees of the financial sector, mainly banks, which could be used as learning and orientation material for new and old employees. The guide would bring added value to bank employees working in different jobs, who do not directly work with contractual and legal matters or the fight against financial crimes, but who also need to know how the distribution of responsibility is assessed based on the law.

In order to achieve the goal of the thesis, the research method used was legal dogmatics, i.e. legal doctrine. Legal doctrine has been chosen as a methodology precisely because of its interpretative-technical nature, which is suitable for handling the topic of this thesis. Legislation, the board's proposals, the banking board's decisions, literature and articles are used as sources in the thesis. There are also some previous treatises on the subject, but a guide aimed at employees in the financial sector has not been made before. For this reason, an effort has been made to narrow down the topic of thesis as clear and practical as possible in the form of a guide, which would be easy to read, and which would bring the best added value in daily work.

Key words: online fraud, unauthorized use of a payment instrument, division of responsibility, payment services act

SISÄLLYS

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 6 |
| 1.1 | Opinnäytetyön aihe | 6 |
| 1.2 | Opinnäytetyön rakenne ja aiheen rajausta | 7 |
| 2 | NETTIHUIJAUKSET | 8 |
| 2.1 | Nettihujausten rikoshyöty | 8 |
| 2.2 | Nettihujausten eri muodot..... | 9 |
| 2.2.1 | Phishing | 10 |
| 2.2.2 | Smishing | 11 |
| 2.2.3 | Vishing | 12 |
| 3 | MAKSUPALVELULAIN MUKAISET VELVOLLISUUDET..... | 14 |
| 3.1 | Maksupalvelulaki..... | 14 |
| 3.2 | Maksuvälineen oikeudeton käyttö..... | 15 |
| 3.3 | Asiakkaan velvollisuudet..... | 15 |
| 3.4 | Pankin velvollisuudet | 17 |
| 4 | VASTUUN JAKAUTUMINEN..... | 19 |
| 4.1 | FINE Pankkilautakunta | 19 |
| 4.2 | Asiakkaan vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä | 20 |
| 4.3 | Pankin vastuu oikeudettomasta maksutapahtumasta..... | 22 |
| 4.4 | Vastuunjaon tarkastelu | 24 |
| 4.4.1 | Huolellisuuden ja huolimattomuuden ero | 25 |
| 4.4.2 | Törkeä huolimattomuus..... | 26 |
| 4.5 | Ylivoimainen este..... | 28 |
| 5 | POHDINTA | 30 |
| | LÄHTEET | 32 |
| | LIITTEET | 34 |
| | Liite 1. Opas rahoitusalan työntekijöille | 34 |

LYHENTEET JA TERMIT

| | |
|------|-------------------------------|
| FINE | Vakuutus- ja rahoitusneuvonta |
| HE | Hallituksen esitys |
| HE | Hallituksen esitys |
| MPL | Maksupalvelulaki |
| PKL | Pankkilautakunta |

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena ja tutkimuskysymyksenä on kuinka asiakkaan ja pankin välinen vastuu jakautuu nettihuijauksissa. Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda selkeästi esiin vastuunjaon keskeisimmät kohdat sekä miten sitä tulkitaan lain näkökulmasta. Tarkoituksena on lisäksi koostaa aiheesta toiminnallinen opas rahoitusalan työntekijöille, jota voisi käyttää oppi- ja perehdyttämismateriaalina uusille sekä vanhoille työntekijöille. Oppaan tarkoituksena on tuoda lisäarvoa eri työtehtävissä toimiville pankin työntekijöille, jotka eivät suoranaisesti työskentele sopimusoikeudellisten sekä juridisten asioiden tai talousrikosten torjunnan parissa, mutta joiden on hyvä tietää, miten vastuun jakautumista arvioidaan lain näkökulmasta.

Opinnäytetyön tavoitteen saavuttamisessa hyödynnetään tutkimusmetodina oikeusdogmatiikkaa eli lainoppia. Lainopilla tarkoitetaan voimassa olevaa oikeutta, joka tulkitsee sen hetkisiä oikeusnormeja sekä lisäksi eri oikeuslähteiden kuten lainvalmistelutöiden tai ratkaisukäytäntöjen merkitystä. (Aarnio 2006, 372.) Tutkimusmetodiksi onkin valittu lainoppi juuri sen tulkintatieteellisen luonteen vuoksi, mikä sopii opinnäytetyön aiheen käsittelyyn.

1.1 Opinnäytetyön aihe

Opinnäytetyön aiheena on asiakkaan ja pankin välinen vastuunjako nettihuijauksissa. Nettihuijaukset vaikuttavat nykypäivänä laajasti yhteiskuntaamme. Vuonna 2022 suomalaiset menettivät huijauksissa noin 32,4 miljoonaa euroa. Joutuesaan rikoksen uhreiksi, kuluttajien on välillä vaikea hyväksyä sitä, että heidän oma huolimattomuutensa maksuvälineen haltijana, saatetaan katsoa olevan syynä maksuvälineen oikeudettomaan käyttöön. Kuluttajat katsovatkin useimmiten pankin olevan korvausvelvollisen asemassa. Pankin ja asiakkaan välinen vastuu ratkaistaan aina maksupalvelulain ja pankin sopimusehtojen perusteella. Asiakkaan menettelyn huolellisuus tai huolimattomuus tulee käytännössä arvioitavaksi aina ja on yksi keskeisimmistä perusteista. Vastuunjako ei kuitenkaan aina ole yksiselitteistä, ja sitä arvioidaan aina tapauskohtaisesti ja kokonaisuutena. (Hilden & Sainio 2017, 4.)

1.2 Opinnäytetyön rakenne ja aiheen raja

Opinnäytetyön luvussa kaksi on käyty ensin läpi nettihuijauksien keskeisimmät perusteet sekä niiden tuottamat rikoshyödyt. Luvussa kolme on tarkasteltu asiakkaan ja pankin velvollisuuksia maksupalvelulain sekä pankin sopimusehtojen näkökulmasta. Lopuksi luvussa neljä keskitytään vastuunjakoon tarkemmin sekä sen tulkintaan maksupalvelulain ja ratkaisukäytäntöjen näkökulmasta. Lähteinä opinnäytetyössä on käytetty lainsäädäntöä, hallituksen esityksiä, pankkilautakunnan ratkaisuja, kirjallisuutta sekä artikkeleita.

Nettihuijaukset voidaan jakaa ryhmiin eri toimintatapojen perusteella. Tietojen kalastelulla, joka on yksi nettihuijauksen muoto, tarkoitetaan huijareiden pyrkimystä saada rikollisin keinoin haltuunsa muiden ihmisten henkilökohtaisia tietoja, kuten maksukorttien tietoja tai verkkopankkitunnuksia (OP Ryhmä). Tietojen kalastelun ominaispiirteiden vuoksi, sitä voidaankin pitää yhtenä merkittävimmistä huijausmuodoista tarkasteltaessa asiakkaan ja pankin välistä vastuunjakoa. Tämän vuoksi opinnäytetyössä on käyty läpi tietojen kalastelua tarkemmin ja muut huijausmuodot on rajattu ulkopuolelle.

Nettihuijauksissa pääosin pyritään aina saamaan haltuun kuluttajan verkkopankkitunnukset tai muu tilivarallisuuden hallintaan liittyvä tieto. Täten opinnäytetyössä on keskitytty verkkopankkitunnusten oikeudettomaan käyttöön ja muiden maksuvälineiden oikeudeton käyttö on rajattu pois. Verkkopankkitunnukset koostuvat käyttäjätunnuksesta, salasanasta ja tunnistautumisvälineestä. Tunnistautumisvälineenä voidaan pitää tunnuslukutaulukkoa tai pankin ladattavan sovelluksen kautta tehtävästä yksilöllisestä tunnistautumisesta (Danske Bank.) Kuluttajaasiakkaasta puhutaan opinnäytetyössä lisäksi termeillä maksuvälineen haltija tai käyttäjä sekä uhri. Opinnäytetyöstä on rajattu kokonaan yrityksiin kohdistuvat huijaukset ulkopuolelle. Pankista puhutaan opinnäytetyössä myös palveluntarjoajana, mikä tulee maksupalvelulain kautta käytetystä termistä.

2 NETTIHUIJAUKSET

2.1 Nettihuijausten rikoshyöty

Nettihuujauksilla on valtava vaikutus yhteiskunnallisesti tänä päivänä, ja suomalaiset menettävät miljoonia euroja erilaisten nettihuijausten johdosta, vuonna 2022 yhteensä 32,4 miljoonaa euroa. Erilaisiin tietojen kalastelu huijauksiin, kuten valepoliisihuijauksiin, suomalaiset menettivät eniten, yhteensä 10 miljoonaa euroa. Dokumentti- ja rakkaushuijauksiin suomalaiset menettivät yhteensä 9 miljoonaa euroa, toimitusjohtajahuijauksiin 4,9 miljoonaa euroa ja sijoitushuijauksiin yhteensä 8,5 miljoonaa euroa. (Finanssiala.)

Voidaan kuitenkin todeta, että ilmoitetut huijaukset ja menetettyjen varojen summa on todellisuutta paljon suurempi, sillä huijauksia jätetään hyvin paljon ilmoittamatta. Tällöin huijausten todellisia lukumääriä ja niiden rikoshyötyä ei pystytä todentamaan. Suomalaiset olisivat kuitenkin voineet menettää huomattavasti enemmän varoja nettihuujauksissa, mutta pankkien ja viranomaisten rikosten torjunnan ansiosta saatiin estettyä 14,5 miljoonan euron siirtymisen nettihuujareille. (Finanssiala.)

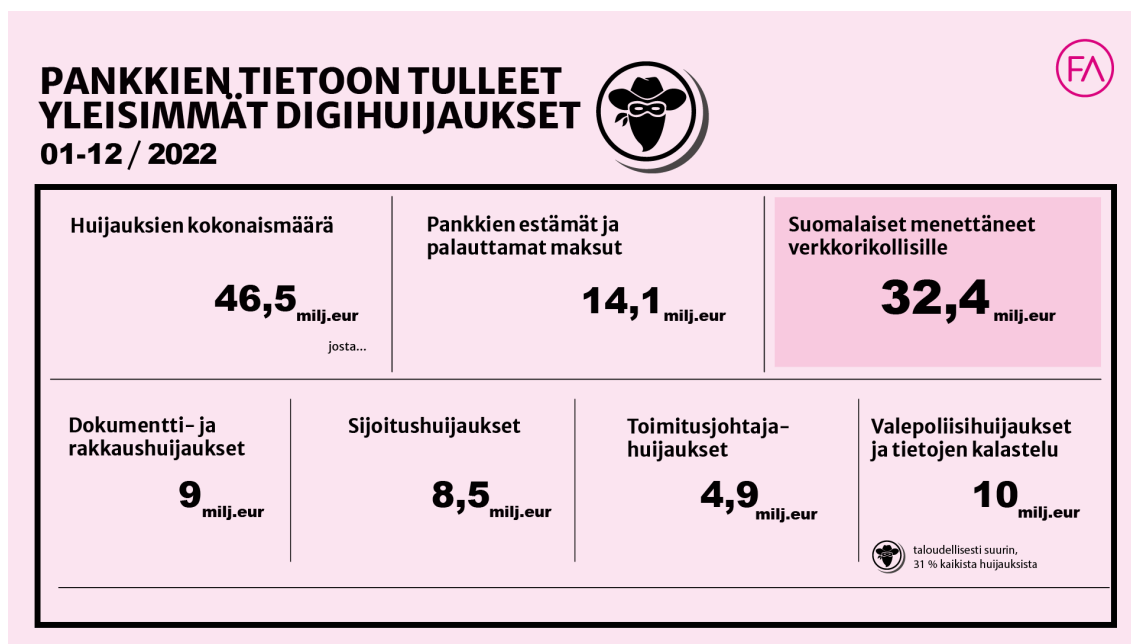
Pankkien kautta tehdään yli 1,2 miljardia maksutapahtumaa vuodessa. Suhteessa vuosittaisiin maksutapahtumamääriin, nettihuujauksia on kuitenkin vain murto-osa niistä. Toteutuneet huijausmäärät kertovat pankkien järjestelmien tiivyydestä ja voidaankin todeta, että huijareiden ei ole helppoa päästä asiakkaan ja pankin väliin. Pankit käyttävät nykypäivänä kymmeniä miljoonia euroja vuodessa huijausten torjumiseen. Huijarit kuitenkin työskentelevät täysipäiväisesti ja muuttavat toimintatapojaan nopeasti sitä mukaa kun huijauskeinoja pyritään tekemään tuottamattomiksi pankkien ja viranomaisten toimesta. (Finanssiala.)

2.2 Netthuijauksien eri muodot

Netthuijaukset ovat yksi kyberrikollisuuden, toisin sanoen tietoverkkorikollisuuden muodoista ja ne kuuluvat niin sanottuihin tietoverkkoavusteisiin rikoksiin. Netthuijaukset tapahtuvat tietoverkossa tai niiden toteutuksessa hyödynnetään tietoverkkoja. Netthuijauksista puhuttaessa voidaan myös käyttää termiä digihuijaus tai verkkohuijaus. Koska nykypäivänä erilaisten digitaalisten tietoverkkojen rooli on kasvanut merkittävästi ihmisten elämässä, niin työ- ja vapaa-ajalla, on myös rikollisuus entistä enemmän siirtynyt tietoverkkoihin. Sosiaalinen media, internet ja sähköposti mahdollistavat huijareille suurien ihmismäärien tavoittamisen hyvin helposti ja lähes olemattomin kustannuksin (Rikosuhripäivystys).

Rikollisella on netthuijauksessa tavoitteena taloudellisen hyödyn saaminen rikoksen keinoin. Taloudellisen hyödyn saavuttamiseksi, netthuijauksissa pyritään lähes aina saamaan haltuun kuluttajan rahavarallisuutta, verkkopankkitunnukset tai muu tilivarallisuuteen hallintaan liittyvä tieto. Rikollisin keinoin saatua tietoa voidaan myös käyttää käyttäjätilien kaappauksiin tai identiteetti-varkauksiin. Netthuijaukset voidaan jakaa ryhmiin niiden eri toimintatapojen perusteella. Tietäytyissä huijausmuodoissa huijauksissa voidaan vedota ihmisten toiveisiin nopeasta rikastumisesta tai luoda vahva tunnesuhde, joiden avulla huijarit saavat huijattua uhreiltaan varoja. Suomalaisiin on myös viime vuosina alkanut kohdistumaan enenevissä määrin tietojen kalastelun erilaisia huijausmuotoja (Poliisi).

Tietojen kalastelulla tarkoitetaan huijareiden pyrkimystä saada rikollisin keinoin haltuunsa muiden ihmisten henkilökohtaisia tietoja kuten henkilötietoja, maksukorttien tietoja tai verkkopankkitunnuksia (OP Ryhmä). Tietojen kalastelun ominaispiirteiden vuoksi, sitä voidaankin pitää yhtenä merkittävimmistä huijausmuodoista tarkasteltaessa asiakkaan ja pankin välistä vastuunjakoa huijauksen satuesssa. Tämän vuoksi opinnäytetyöstä on rajattu muut huijausmuodot ulkopuolelle ja käyty läpi tarkemmin tietojen kalastelun eri muotoja.



KUVIO 1. Pankkien tietoon tulleet yleisimmät digihuijaukset (Finanssiala) Tuot-toisimpia huijauskeinoja roistoille ovat olleet tietojenkalastelu- sekä valepoliisihuijaukset, joiden osuus oli 10 miljoonaa euroa. Myös lukumääräisesti kyseisiä huijauksia oli eniten, lähes puolet.

2.2.1 Phishing

Tietojen kalastelulla tarkoitetaan, kun huijari pyrkii saamaan omaan käyttöönsä muiden ihmisten henkilökohtaisia tietoja kuten verkkopankkitunnuksia, maksukorttitietoja, henkilötietoja tai tietokoneiden ja ohjelmistojen käyttäjätunnuksia. Tietojen kalastelu on lisääntynyt voimakkaasti ja uudenlaisia kalastelumuotoja on myös muodostunut. Kalasteluterminä voidaankin pitää oikeastaan kattoterminä erilaisille huijauksille, joissa tietoja kalastellaan, kuten muun muassa valepoliisihuijaukset, teknisen tuen huijaukset ja valesivustot. (F-Secure).

Huijauksissa pyritään usein vaikuttamaan uhreihin psykologisin keinoin. Uhrille voidaan lähettää sähköpostiviesti koskien suurta arpajaisvoittoa tai upeaa sijoitusmahdollisuutta tai lähettää tekstiviesti, jossa varoitetaan hyökkäyksestä uhrin verkkopankkiin. Myös kiireen tuntua pyritään hyödyntämään, ”toimi nopeasti, jotta tilitietosi eivät vaarannu”. Tietojen kalastelussa hyödynnetään perinteisimmin viestejä kuten sähköpostia tai esimerkiksi väärennetyjä verkkosivuja, joiden avulla pyritään käyttäjiltä saamaan tietoa. Tyypillisenä keinona tietojen kalaste-

lulle on pidetty sähköpostiin lisättäviä liitteitä ja linkkejä. Tietojen kalastelua voidaan tehdä myös sosiaalisen median palvelujen, kuten Facebookin ja Twitterin nimissä (F-Secure). Tyypillisesti kalasteluviestejä tai huijaussivustoja on voitu pitää helposti tunnistettavina. Niiden sisältö on usein voinut olla automaattisella kääntäjällä käännettyjä ja tästä syystä sisältäneet usein kirjoitusvirheitä tai niiden ulkoasu on ollut muutoin epäilyttävä. Joskus huijausviestin saattaa myös tunnistaa esimerkiksi kummallisesta lähetysajasta kuten esimerkiksi omituisesta kellonajasta tai pyhäpäivänä lähetetystä viestistä (OP Ryhmä).

Nykypäivänä tietojen kalastelut ovat kuitenkin enenevässä määrin ammattimaisempaa toimintaa, ja niitä voi olla äärimmäisen vaikea tunnistaa. Huijausten kieli sekä ulkoasu ovat viime aikoina parantuneet merkittävästi, minkä vuoksi ihmisten on saattanut olla aikaisempaa vaikeampi mieltää saapuneita viestejä huijauksiksi (OP Ryhmä). Kalasteluviestin uskottavuutta lisää, jos kyseessä on taho, jota pidetään tunnettuna ja luotettavana. Nykypäivänä onkin lisääntynyt luotettavien ja isojen brändien nimissä tehdyt huijaukset, kuten esimerkiksi eri pankkien tai kuljetusyhtiöiden nimissä (F-Secure).

2.2.2 Smishing

Smishing tulee sanoista SMS (short message service) eli yleiskielellä tekstiviesti sekä phishing. Smishing termillä tarkoitetaan puhelimen ja erityisesti tekstiviestin välityksellä tapahtuva tietojen kalastelua. Tekstiviestien lisäksi tietojen kalastelu voi ulottua myös pikaviestipalveluiden kautta lähetettyihin viesteihin kuten WhatsApp, Facebook Messenger, Signal ja Telegram. Kyseessä ei ole täysin uusi ilmiö, mutta on yleistymässä kovaa vauhtia (F-Secure.)

Phishingissä on voitu pitää tavanomaisena ja odotettavana, että huijausviestejä tulee vain sähköpostin välityksellä. Kun huijauksessa käytetään tekstiviestiä sähköpostin sijaan, joutuvat tietojen kalastelun uhriksi yhä useammin myös sellaiset ihmiset, jotka käyttävät tietokonetta ja internetiä vähemmän tai ei lainkaan kuten esimerkiksi vanhukset. Smishing-urkinan uhriksi voi joutua riippumatta siitä, onko puhelimessa verkkoyhteys tai ei. Kuitenkin voidaan katsoa, että nykypäivänä jo lähes kaikkien puhelimissa on verkkoyhteys. Tavanomainen smishing-viesti sisältää yleensä klikattavan linkin, jonka kautta käyttäjä pyritään ohjaamaan

haitalliselle sivustolle tai jonka avulla mahdollistetaan haittaohjelman lataamisen puhelimelle. Smishing-urkinta voi kuitenkin tapahtua myös ilman kyseistä linkkiä, jolloin pyydettyäessä käyttäjä luovuttaa henkilökohtaisia tietojaan vastaamalla kyseiseen tekstiviestiin sen lähettäjälle. Luovutettuja henkilökohtaisia tietoja voidaan käyttää esimerkiksi taloudellisen vahingon aiheuttamiseen tai identiteettivarkauksiin (F-Secure).

Huijarit ovat myös onnistuneet viime aikoina alkamaan ujuttamaan smishing-viestejä jo aiemmin aloitettuihin viestiketjuihin, jolloin samaan viestiketjuun aiemmin oikealta taholta tulleet viestit sekoittuvat huijareiden lähettämiin viesteihin. Smishing-viestejä voidaan esimerkiksi lähettää osaksi viestiketjuja, jotka sisältävät pankin aiemmin lähettämiä aitoja viestejä. Smishing-viestin tunnistaminen ja erottaminen aidoista viesteistä tekee hankalaksi se, jos huijausviesti on pystytty toteuttamaan yhtä aidosti kuin ketjun oikean lähettäjän viestit (F-Secure). OP Ryhmän Väärinkäytösten hallinnan yksikön päällikön Kim Sirénin mukaan, jos tekstiviesti sisältää minkä tahansa linkin, voidaan sitä pitää lähtökohtaisesti hälytysmerkkinä. OP Ryhmän palveluehdoissa koskien digitaalisia palveluehtoja todetaankin, että asiakkaille ei lähetetä pankin toimesta milloinkaan viestiä, joka sisältää linkin pankin verkkosivulle, ja joka vaatisi kirjautumisen pankkitunnuksilla. (OP Ryhmä.)

2.2.3 Vishing

Henkilökohtaisia tietoja, kuten pankki- ja henkilötunnuksia, voidaan urkkia myös huijauspuheluiden avulla. Tällöin kyseessä on vishing-nimellä kulkeva ilmiö ja huijausmuoto, joka tulee sanoista voice ja phishing. Vishing-puheluissa on tavannomaista, kuten myös muissakin tietojen kalastelun muodoissa, että puheluiden soittajat esittäytyvät luotettavan tahon kuten pankin tai poliisin nimissä (F-Secure). Valepoliisihuijausta voidaan pitää tyypillisenä vishing-huijauksena, missä huijari esittäytyy vakuuttavasti poliisina puhuen selkeää suomen kieltä ja vaatii uhria luovuttamaan kiireellisesti pankkitietojaan, koska hänen maksukorttinsa on kopioitu. (OP Ryhmä.)

”Valepoliisi soitti miehelleni ja kertoi, että pankkikorttimme on kopioitu ja tililtä on viety rahaa. Soittaja tiedusteli pankkitunnuksia ja sanoi, että tilille rakennetaan

suojamuuria ja siksi tarvitaan kiireellisesti myös pankkitunnukset. Soittaja sai meidät vakuuttuneiksi siitä, että on oikea poliisi. Annoimme verkkopankkitunnukset hänelle, jonka jälkeen huijari kielsi meitä kirjautumasta verkkopankkiin. Siinä vaiheessa nousi paniikki ja epäily. Soitin toisella puhelimella pankkiin ja virkailija arvasi heti, että olemme joutuneet huijauksen uhreiksi. Virkailija teki loistavaa työtä ja sai estettyä rahojen siirrot. Teimme lopulta rikosilmoituksen poliisille”. (OP Ryhmä.)

Myös niin kutsutut IT-tuen huijaukset ovat vishing-huijauksia. IT-tukihuijauksia on toteutettu lähiaikoina esimerkiksi Microsoftin nimissä, joissa soittaja kertoo olevansa esimerkiksi käyttäjän työnantajan IT-tuesta. Käyttäjän koneelle on tarpeen asentaa jokin päivitys, tai käyttäjän koneen turvallisuus on uhattuna. Näiden huijauspuheluiden tarkoituksena on saada huijauksen uhri asentamaan etähallinta-ohjelma tietokoneelleen, joiden avulla huijarit pääsevät käsiksi uhrin tietoihin (F-Secure).

3 MAKSUPALVELULAIN MUKAISET VELVOLLISUUDET

Ratkaistaessa pankin ja asiakkaan välistä vastuuta maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, arvioitavaksi tulee käytännössä aina asiakkaan ja palveluntarjoajan maksupalvelulain mukaisten velvollisuuksien täyttäminen. Tässä luvussa käymme läpi asiakkaan ja palveluntarjoajan keskeisimmät velvollisuudet maksupalvelulaissa, jonka jälkeen luvussa neljä tarkastelemme velvollisuuksia yksityiskohtaisemmin vastuunjaon näkökulmasta.

Myös palveluntarjoajan korttiehtojen edellyttämiä velvollisuuksia tarkastellaan vastuunjaon näkökulmasta. Palveluntarjoajan korttiehdot ovat kuitenkin aina jokaisen pankin yksilöllisesti asettamia, jolloin ne vaikuttavat aina tapauskohtaisesti asiakkaan ja pankin väliseen vastuuseen. Tässä luvussa käydään myös alkuun suppeasti läpi maksupalvelulakia ja sen tuomia muutoksia sekä myös maksuvälineen oikeudetonta käyttöä.

3.1 Maksupalvelulaki

Ennen kuin maksupalvelulaki säädettiin vuonna 2010, kuluttajansuoja ulotettiin koskemaan myös maksu- ja luottokorttien yleisesti käytössä oleviin sopimusehtoihin. Pankit kuitenkin siirsivät sopimusehtojensa avulla vastuun maksuvälineen väärinkäytöksellä tehdyistä maksutapahtumista täysimääräisenä asiakkaalle hänen huolellisuudesta tai huolimattomuudesta riippumatta. Ainoastaan katoamisilmoituksen jälkeen tehtyjen oikeudettomien maksutapahtumien osalta vastuuta rajattiin asiakkaan suojelemiseksi. Jo tuohon aikaan asiakkaalle näin ankaraa vastuunantoa arvosteltiin ja sääntelykehystä muutettiin nopeasti tämän osalta. Huolimattomuuden arvioinnin oikeustilaa on muutettu myös maksupalvelulain tulon myötä useaan otteeseen. (Aurejärvi & Hemmo 1986, 211-214.)

Maksupalvelulaissa on vuosien varrella tehty erinäisiä muutoksia ja uudistuksia, joiden tavoitteena on ollut juuri kuluttajan suojaaminen, vaikkakin kuluttaja olisikin menettelyllään aiheuttanut tai edesauttanut maksuvälineen oikeudetonta käyttöä. Kyseisen muutossuunnan taustalla voidaan pitää osaltaan teknologian kehittymistä, jonka avulla pankeilla on nykypäivänä paremmat mahdollisuudet ja edel-

lytykset tarkastella asiakkaidensa maksuliikennettä sekä -käyttäytymistä. Teknologian avulla pankit pystyvät myös lisäämään turvallisuustoimiaan sekä panostamaan talousrikollisuuden torjuntaan (Salminen 2014, 15).

3.2 Maksuvälineen oikeudeton käyttö

Maksupalvelulaissa viitataan maksuvälineen oikeudettomaan käyttöön. Maksupalvelulain 38 §:n mukaan maksutapahtuman toteutuminen vaatii asiakkaan suostumuksen. Jollei asiakas ole antanut suostumustaan maksutapahtumaan sovitusti, sitä pidetään tällöin oikeudettomana. (MPL 38 §.) Esimerkiksi jos asiakkaan maksukortti anastettaisiin ja sitä käytettäisiin pankkiautomaatilla tehtäviin käteisnostoihin, voitaisiin tilannetta pitää maksuvälineen oikeudettomana käytönä.

Oikeudettomana käytönä voidaan myös pitää tilannetta, jossa maksuväline, kuten maksukortti, on sen oikean omistajan hallussa fyysisesti, mutta maksukortin tietodata kuten verkkopankkitunnukset on varastettu. Tällöin maksukortin oikeudeton käyttö mahdollistuu. (Hilden & Sainio, 2017, 34.) Opinnäytetyön näkökulmasta edellä mainittu tilanne kuvastaa juuri nettihuijauksen ominaispiirteitä ja opinnäytetyössä maksuvälineen oikeudettomalla käytöllä viitataan juuri tällaisiin tilanteisiin.

3.3 Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan keskeisimpinä velvollisuuksina vastuunjaon näkökulmasta voidaan pitää maksupalvelulain 53 § ja 54 §. Maksupalvelulain 53 §:n 1 momentin asiakkaan pitää käyttää maksuvälinettä sille asetettujen ehtojen mukaisesti koskien maksuvälineen käyttöä ja sen myöntämistä. Erityisesti maksuvälineestä ja siihen liitetystä henkilökohtaisesta tiedostatasta, kuten esimerkiksi verkkopankkitunnuksista, asiakkaan on erityisesti huolehdittava kohtuullisin toimenpitein. Asiakkaan velvollisuus edellä mainittuihin asioihin alkaa siitä hetkestä lähtien, kun hän vastaanottaa kyseisen maksuvälineen ja siihen liittyvän tiedotatan. (MPL 53 §.)

Tilanteissa, joissa maksuväline katoaa, joutuu oikeudettomasti toisen henkilön haltuun tai oikeudettomaan käyttöön, asiakkaan velvollisuus tuodaan esille maksupalvelulain 54 §:n 1 momentissa. Sen mukaan asiakkaan on ilman aiheetonta viivästystä ilmoitettava pankille kyseisistä tilanteista. (MPL 54 §.)

Maksupalvelulain lisäksi tärkeänä ja keskeisenä tarkastelun kohteena vastuunjaon näkökulmasta pidetään myös pankin asettamia sopimusehtoja, jotka asiakkaan on pitänyt hyväksyä asiakkuuden alussa. Maksupalvelulain 53 §:n 1 momentin mukaan ehdot, jotka koskevat maksuvälineen myöntämistä ja käyttöä, eivät voi olla perusteettomia, kohtuuttomia, syrjiviä tai lainvastaisia. (MPL 53 §.) Pankkien on kuitenkin katsottu voivan sopimusehtojensa avulla rajata omaa vastuutaan siirtämällä vastuuta asiakkaalle, sikäli kunhan ehtoja ei pidetä lainvastaisina (HE 132/2017). Esimerkiksi OP Ryhmä on omissa digitaalisissa palveluehdoissaan korostanut asiakkaan vastuuta tietojärjestelmien turvallisuuteen liittyen:

”Asiakkaana vastaat siitä, että sinulla on OP:n digitaalisten palveluiden käytön edellyttämät laitteet, ohjelmat ja tietoliikenneyhteydet. Vastaat myös niiden tietoturva, toimivuudesta, turvallisuudesta ja ohjelmistopäivitysten ajantasaisuudesta sekä käyttö- ja ylläpitokustannuksista. OP vastaa osaltaan siitä, että sen tietojärjestelmien tietoturva on asianmukaisesti järjestetty. Vastaat sopimussuhteen aikana ja sen päättymisen jälkeen kaikista toimita, jotka olet tehnyt tunnistautuneena OP:n digitaalisissa palveluissa. OP:n hyväksymien tunnistusvälineiden käyttäminen vastaa allekirjoitustasi. Vastuusi OP:n digitaalisten palveluiden käytöstä tunnistautuneena päättyy, kun tunnistusväline on suljettu. Vastuusi ei pääty edes tunnistusvälineen sulkemiseen, jos olet tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti”. (OP Ryhmä 2019.)

Pankkien sopimukset liittyen verkkopankin käyttöön sisältävät miltei aina ehtoja, joissa vastuu verkkopankkitunnusten käytöstä asetetaan asiakkaalle, sillä ilman kyseisiä ehtoja pankilla olisi vastuu todistaa jokaisen tehdyn oikeustoimen kohdalla, että asiakas juuri itse on käyttänyt omia verkkopankkitunnuksiaan. On katsottu, että verkkopankkiin kirjautumisessa vaaditaan asiakkaalta niin vahva tunnistautuminen, että voidaan pitää selvänä asiakkaan itse olevan kirjautuja tai joku, jolla on oikeutetusti tiedossa hänen tunnuksensa. Verkkopankkitunnuksien

käytön suhteen on kuitenkin todettu, että asiakkaan vastuuta ei voida pitää rajoittamattomana. Asiakkaalle asetettu liian suuri riski vastuun suhteen, voisi olla ongelmallinen pankkien kannalta, sillä se voisi näkyä verkkopankkipalveluiden kysynnän heikentymisellä (Wuolijoki & Hemmo 2013, 727-728).

3.4 Pankin velvollisuudet

Kun tarkastellaan pankin velvollisuuksia vastuunjaon näkökulmasta, voidaan maksupalvelulain 53 § pitää myös yhtenä keskeisenä kriteerinä. Maksupalvelulain 53 §:n 3 momentin mukaan myös pankin on osaltaan varmistettava, että muilla kuin asiakkaalla ei ole pääsyä maksuvälineeseen liittyviin henkilökohtaisiin turvatunnuksiin. (MPL 53 §.) Tämä näkyy olennaisesti asiakkaan vahvaan tunnistautumiseen liittyvissä maksutapahtumissa.

Vahvaa tunnistautumista käydään läpi maksupalvelulain 85 c §:ssä. Vahvan tunnistautumisen avulla pyritään suojaamaan asiakkaan henkilökohtaiset turvatunnukset, niiden luottamuksellisuus sekä eheys. Pankin on pyrittävä riittävin toimenpitein huolehtimaan kyseisten tietojen suojaaminen. (MPL 85 c §.)

Pankin pitää suorittaa vahva tunnistautuminen, kun

- asiakas hyödyntää tietoverkkoa käyttäessään maksutiliään
- asiakas suorittaa sähköisen maksutapahtuman
- asiakas suorittaa etäyhteyden kautta maksutapahtuman tai muun toimen, jossa voidaan katsoa olevan riski väärinkäytökselle. (MPL 85 c §.) Tällaisena tilanteena voitaisiin pitää asiakkaan pyrkiessä kirjautumaan valesivuston kautta verkkopankkiinsa.

Lisäksi maksupalvelulain 55 §:n 1 momentin mukaan pankin on varmistettava, että asiakas voi milloin tahansa tehdä pankille tai muulle sen osoittamalle taholle maksutta ilmoituksen, jos hänen maksuvälineensä katoaa, joutuu oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomaan käyttöön. (MPL 55 §.)

Tilanteessa, jossa asiakkaan maksuväline katoaa, joutuu oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomaan käyttöön, pankin pitää maksupalvelulain 56 §:n pykälän 1 momentin mukaan estää maksuvälineen käyttö välittömästi. (MPL 56 §.)

Maksupalvelulain esitöiden mukaan on katsottu, että palveluntarjoajia on perusteltua velvoittaa antamaan ohjeita maksuvälineiden turvalliseen ja huolelliseen käyttöön ja että he pyrkivät omalta osaltaan turvaamaan tämän tavoitteen toteutumisen. Kun asiakkaille annetaan selkeitä ja säännöllisesti toistuvia ohjeita maksuvälineen turvalliseen käyttöön, on sen katsottu osaltaan vähentävän riskejä esimerkiksi nettihuijauksiin joutumisessa (HE 169/2009).

Asiakkaiden ohjeistamista on voitu myös käyttää vastuunrajauksen keinona, joilla pankit siirtävät vastuuta asiakkaalle. Pankit ovatkin vedonneet useissa pankkilautakunnassa esiintyvissä tapauksissa juuri siihen, että asiakasta ohjeistettu nettipankkitunnuksien käytössä ja tiedotettu turvallisuushista. Vastuunjaon kannalta onkin katsottu yhtenä oleellisena asianhaarana juuri asiakkaan velvollisuus ymmärtää, etteivät pankit koskaan kysy puhelimitse tai sähköpostitse maksuvälineen tietoja, tunnuslukuja, käyttäjätunnuksia tai muita tilivarallisuuteen liittyviä tietoja (FINE-004666).

4 VASTUUN JAKAUTUMINEN

4.1 FINE Pankkilautakunta

Asiakkaan ja pankin välisissä riitatilanteissa osapuolia sitovan ratkaisun voi yleensä antaa vain tuomioistuin. Oikeuskäsittely vie kuitenkin aikaa ja oikeudenkäyntikulut voivat muodostua suuriksi. Useissa tapauksissa riita-asia voidaan käsitellä ennen tuomioistuinkäsittelyä riippumattomassa toimielimessä. Ratkaisusuosituksia antavia elimiä ovat Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE sekä Kuluttajariitalautakunta. (Finanssivalvonta.)

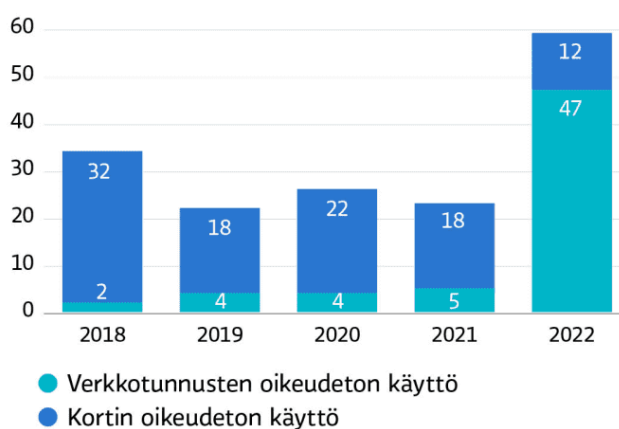
FINE on vuonna 2009 perustettu finanssialalla toimiva organisaatio, jonka perustivat Kilpailu- ja kuluttajavirasto, Finanssivalvonta ja Finanssiala ry. Organisaation neuvontatoimistoina toimivat Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, Vakuutuslautakunta, Pankkilautakunta ja Sijoituslautakunta. Pankkilautakunnan tehtävänä on antaa ratkaisusuosituksia pankkisuhdetta koskeviin erimielisyyksiin asiakkaan ja pankin välillä. Pankkilautakunta on tuomioistuimen ulkopuolinen riidanratkaisuelin, jonka palvelut ovat maksuttomia asiakkaille. (Tietoa Finestä.)

FINEn historian aikana ratkaisusuositusten noudattamisaste on ollut erittäin korkea. Vuonna 2022 ratkaisujen noudattamisprosentti oli 96 % ja palveluntarjoajat noudattivat ratkaisusuosituksia viittä pankkitunnusten väärinkäyttöä koskenutta tapausta lukuun ottamatta. Pankkilautakunnalla voidaankin katsoa olevan vahva mandaatti antamissaan ratkaisusuosituksissa finanssilaitoksien keskuudessa, joka voi myös osaltaan selittää miksi vakiintunutta oikeuskäytäntöä ei verkkopankkitunnusten oikeudettoman käytön suhteen ole vielä olemassa. (Fine.)

Pankkilautakunnan käsittelemistä tapauksista, suurin osa käsittelee edelleen perinteistä maksuvälineen oikeudetonta käyttöä eli tilanteita, joissa asiakkaan fyysinen maksukortti anastetaan. Viime aikoina on kuitenkin alkanut yleistyä tapaukset, joissa asiakkaan maksukorttia ei anasteta fyysisesti, vaan oikeudeton käyttö tapahtuu kortti- tai verkkopankkitunnustietoja hyödyntämällä. Vaikka säännökset ja kriteerit ovat tällaisten tapausten arvioinnin kohdalla samat kuin perinteisissäkin tapauksissa, niissä kuitenkin korostuvat hieman eri asiat (Hilden & Sainio, 2017, 34).

Pankkilautakuntaan tulleet riita-asiat

tammi–elokuu



Lähde: FINE

KUVIO 2. Pankkilautakuntaan tulleet riita-asiat. Kuvion perusteella voidaan todeta verkkotunnusten oikeudettoman käytön ja niistä tehtyjen ratkaisujen määrän lisääntyneen merkittävästi viime vuonna.

4.2 Asiakkaan vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä

Asiakkaan vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä määritellään maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin mukaan. Vastuun määräytyminen edellyttää myös, että asiakas on tehnyt maksuvälinettä koskevan sopimuksen pankin kanssa. Asiakas vastaa kadonneen tai oikeudettomasti toisen haltuun joutuneen maksuvälineen käytöstä tai muusta maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä seuraavissa tilanteissa:

- 1) Jos asiakas on luovuttanut maksuvälineen oikeudettoman henkilön käyttöön.
- 2) Jos asiakas huolimattomuutensa vuoksi laiminlyö 53 §:n mukaisia velvollisuuksiaan. Maksupalvelulain 53 §:n 1 momentin mukaan asiakkaan pitää käyttää maksuvälinettä sille asetettujen ehtojen mukaisesti koskien maksuvälineen käyttöä ja sen myöntämistä. Erityisesti maksuvälineestä ja siihen liitetystä henkilökohtaisesta tiedostatasta, kuten esimerkiksi verkkopankkitunnuksista, asiakkaan on erityisesti huolehdittava kohtuullisin toimenpitein.

3) Jos asiakkaan maksuväline katoaa, joutuu oikeudettomasti toisen henkilön haltuun tai oikeudettomaan käyttöön, ja asiakas laiminlyö velvoitettaan ilmoittaa siitä pankille ilman aiheetonta viivytystä. (MPL 62 §.)

Edellä mainittujen kohtien 2 ja 3 toteutuessa, asiakkaan vastuu on enintään 50 euroa. Kyseinen euromääräinen rajoitus kuitenkin poistuu, jos voidaan todeta asiakkaan toimineen tilanteessa tahallisesti tai törkeän huolimattomasti. (MPL 62 §.) Opinnäytetyön luvussa neljä tarkastellaan tarkemmin huolimattomuuden sekä törkeän huolimattomuuden eroa.

Maksupalvelulain 62 §:n 3 momentissa on lueteltu tilanteet, joissa asiakas ei vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä:

1) Asiakas ei vastaa siltä osin maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, jos sitä on käytetty sen jälkeen, kun hän on jo ilmoittanut pankille tai sen nimeämälle muulle taholle maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.

2) Asiakkaan vastuu poistuu myös tilanteissa, joissa pankin voidaan katsoa laiminlyöneen asiakkaan mahdollisuutta ilmoittaa maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.

3) Jos maksunsaaja ei asianmukaisesti ole varmistanut maksajan oikeudesta käyttää maksuvälinettä, asiakkaan vastuu poistuu. Tällaisena tilanteena voitaisiin pitää esimerkiksi vahvan tunnistautumisen ohittamista kaupan maksupäätteellä.

4) Jos pankki ei ole edellyttänyt asiakkaan vahvaa tunnistamista niissä vaadituissa tilanteissa. Kyseiset tilanteet käyty läpi kohdassa 3.4 pankin velvollisuudet.

Kyseisiä kolmannen momentin tilanteita ei huomioida, jos voidaan todentaa asiakkaan tehneen tahallaan väärän ilmoituksen tai muutoin toiminut petollisesti, jolloin vastuu siirtyy asiakkaalle. (MPL 62 §.)

Asiakkaan vastuun syntyminen edellyttää lisäksi, että maksuvälineen katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö on syy-yhteydessä maksuvälineen myöntämistä ja käyttöä koskevien sopimusehtojen rikkomiseen. Vastuuta ei siis synny esimerkiksi tilanteessa, jossa maksuvälineen haltija on jättänyt vain joltakin vähäiseltä osalta noudattamatta ehdoissa asetettuja yksityiskohtaisia turvamääräyksiä ja on selvää, että tällä laiminlyönnillä ei ole tosiasiassa ollut vaikutusta siihen, että maksuvälinettä on käytetty oikeudettomasti. (Hilden & Sainio 2017, 22.)

4.3 Pankin vastuu oikeudettomasta maksutapahtumasta

Pankin vastuuta oikeudettomasta maksutapahtumasta tarkastellaan maksupalvelulain 63 §:n mukaan. Kyseisen pykälän 1 momentin mukaan, jos asiakas on toiminut moitteettomasti edellä käydyn maksupalvelulain 62 § säännöksen mukaisesti, on pankki tällöin vastuussa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä. (MPL 63 §.)

Siitä hetkestä, kun pankki on havainnut oikeudettoman maksutapahtuman tai se on saanut tiedon oikeudettomasta maksutapahtumasta, on pankin välittömästi ja viimeistään seuraavan työpäivän aikana palautettava asiakkaalle kyseisen maksutapahtuman summa tai palauttaa maksutili sellaiseen tilaan, jossa se oli ennen oikeudetonta maksutapahtumaa. (MPL 63 §.)

Maksupalvelulain 63 §:n 2 momentin mukaan todetaan kuitenkin, että 1 momentissa säädettyä ei sovelleta, jos pankilla on syytä epäillä asiakkaan tehneen tahallisen tai väärän ilmoituksen tai että asiakas on muutoin toiminut petollisesti. Tällaisissa tilanteissa pankin on ilmoitettava Finanssivalvonnalle epäilyksen syistä kirjallisesti. (MPL 63 §.)

Edellä mainittu maksupalvelulain 63 §:n mukainen säännös välittömästä rahamäärän palauttamisesta voi pankin näkökulmasta näyttäytyä ankaralta. Säännöksen alkuperäisissä esitöissä on todettu kuitenkin seuraavasti: *”Palveluntarjoajan velvollisuus tehdä palautus välittömästi ei tarkoita sitä, että palveluntarjoajan olisi aina tehtävä palautus heti sen jälkeen, kun asiakas on esittänyt väit-*

teen maksutapahtuman oikeudettomuudesta ja pyytänyt sen palauttamista. Palveluntarjoaja voi ennen palautuksen tekemistä pyrkiä selvittämään sitä, onko maksutapahtuma ollut oikeutettu vai ei” (HE 169/2009).

Voidaankin siis katsoa, että säännöksen aikamääreestä riippumatta tulee väistämättä edelleen tilanteita, joissa vastuunjako palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä on epäselvää eikä asiakkaan menettelyn huolellisuutta sekä tapahtumien kulkua pystytä selvittämään välittömästi tai useankaan päivän kuluessa. Opinnäytetyön näkökulmasta varsinaiseen rahamäärän palautukseen liittyvät säännökset poikkeavat varsinaisesta aiheesta eikä niitä käsitellä tarkemmin. (HE 169/2009).

Pankkilautakunnan käsittelemässä tapauksessa asiakas oli saanut tekstiviestin: *”Sinulla on avoin lasku 3.7.2014 lähtien. Maksuhäiriömerkintä voidaan merkitä teille huomenna 10.7.2014. Lasku muodostuu myöhästyneestä muistutuslaskusta, jonka summa on 2,81 euroa. Voit tarkastella laskua sekä muita tietojasi perinnän onlinepalvelusta osoitteesta www.maksumerkinta.net.”* (PKL 27/14 2015.)

Asiakas syötti verkkopankkitunnuksensa tekstiviestissä mainitulle verkkosivustolle tarkistaakseen kyseisen laskun, jonka jälkeen sai ilmoituksen: *”Lasku on peruttu.”* Tämän jälkeen asiakas ei päässyt enää kirjautumaan verkkopankkiinsa, jolloin hän sulki verkkopankkipalvelun tunnuksensa soittamalla pankkiin. Tililtä oli kuitenkin tässä välissä ehditty siirtämään huijareiden toimesta oikeudettomasti 3800 euroa. Asiakas katsoi pankin olevan korvausvelvollisen asemassa ja vaati pankkia korvaamaan menetetyn rahasumman. (PKL 27/14 2015.)

Pankkilautakunnan saamien selvitysten perusteella se katsoi, että tunnistautesaan perintäyhtiön palveluun, asiakas oli aidosti olettanut asioivansa pankin kanssa. Tässä tapauksessa siis katsottiin, että asiakas ei ollut luovuttanut tunnuksiaan maksupalvelulain tai sopimusehtojen mukaisesti tai luovuttanut tunnuksia oikeudettoman käyttöön. (PKL 27/14 2015.)

Voitiin katsoa ilmeisenä, että asiakkaalla oli ollut perusteltu syy aidosti olettaa ja uskoa, että hänellä on voinut jäädä jokin lasku maksamatta, ja joka on siirtynyt perintäyhtiön perittäväksi. Pankkilautakunnan mukaan katsottiin myös, ettei asiakas ole voinut lähtökohtaisesti tietää kaikkia niitä tahoja, joiden kanssa pankki on tehnyt sopimuksen verkkopankkitunnuksilla tehtävän tunnistautumisen suhteen eikä asiakkaalta voitu tätä odottaakaan. (PKL 27/14 2015.)

Edelleen pankkilautakunnan saamien selvitysten perusteella se katsoi, että ainoastaan perintäyhtiön yhteydenottotapaa tekstiviestillä voitiin pitää asiakkaan näkökulmasta poikkeuksellisenä. Pankkilautakunta kuitenkin totesi, että pankin sopimusehdoissa ei kerrottu, että kyseinen yhteydenottotapa olisi jotenkin poikkeuksellinen niiltä tahoilta, joiden kanssa pankilla oli sopimus verkkopankkitunnuksilla tehtävän tunnistautumisen suhteen. Myöskään pankin sopimusehtojen turvallisuusohjeissa ei mainittu kyseisistä tilanteista eikä pankki ollut muutoinkaan antanut minkäänlaisia varoituksia asiakkailleen vastaavanlaisten yhteydenottojen suhteen. (PKL 27/14 2015.)

Pankkilautakunta totesi päätöksessään, että asiakas ei ollut laiminlyönyt maksupalvelulain 53 §:n ja pankin sopimusehtojen mukaisia velvollisuuksiaan. Pankkilautakunta antoi tapauksessa ratkaisusuosituksen, jonka mukaan pankki vastaisi aiheutuneista vahingoista täysimääräisesti verkkopankkitunnusten oikeudettoman käytön suhteen. (PKL 27/14 2015.)

4.4 Vastuunjaon tarkastelu

Kun ratkaistaan pankin ja asiakkaan välistä vastuuta kortilla tehdyistä toimita, asiakkaan menettelyn huolellisuus tai huolimattomuus tulee käytännössä arvioitavaksi aina ja on yksi keskeisimmistä perusteista. Pankin ja asiakkaan välinen vastuu ratkaistaan maksupalvelulain ja palveluntarjoajan korttiehtojen perusteella. On kuitenkin hyvä huomioida, että ennen maksukortin oikeudetonta käyttöä asiakas on yleensä joutunut kiistatta myös rikoksen uhriksi ja tuomioistuinmesssa tulee erikseen ratkaistavaksi korttia oikeudetta käyttäneen rikokseen perustuva vastuu. Joutuessaan rikoksen uhreiksi, asiakkaiden on kuitenkin välillä vaikea hyväksyä sitä, että heidän oma huolimattomuutensa maksuvälineen haltijana, saatetaan katsoa olevan syynä maksuvälineen oikeudettomaan käyttöön.

Lisäksi tapauksien arvioinnissa ongelmalliseksi muodostuu se, että luotettavaa selvitystä on usein vaikeaa saada tapahtuneesta sen osapuolilta. Arvioinnin kohteeksi tulee myös usein se, onko kyseessä ollut maksuvälineen oikeudeton käyttö kokonaisuudessaan vai ei lainkaan, vai onko asiakas antanut suostumuksensa veloittajalle vain tietyiltä osin koskien riidanalaisia maksusuorituksia. (Hilden & Sainio, 2017, 34).

Maksupalvelulain mukaan, jos kuluttaja on toiminut ”tahallisesti tai törkeän huolimattomasti”, vastuu nettihuijauksissa kuuluu kokonaan kuluttajalle. Ei ole kuitenkaan yksinkertaista ja kaikenkattavaa tapaa sanoa, minkälainen käytös on törkeän huolimaton, vaan sitä arvioidaan aina tapauskohtaisesti ja kokonaisuutena, johon vaikuttaa moni asia. Arvioinnissa korostuu muun muassa se, voidaanko asiakkaan ylipäättään katsoa luovuttaneen verkkopankkitunnuksensa ulkopuolisen oikeudettomaan käyttöön. Myöskin jos asiakas on huolimattomuudestaan laiminlyönyt maksupalvelulain ja pankin verkkopalvelutunnusten yleisten ehtojen mukaisia velvollisuuksiaan, vaikuttaa arviointiin. Ja jos näin katsotaan tapahtuneen, niin minkä asteisesta huolimattomuudesta tapauksessa on kysymys. (Rikosuhripäivystys.)

4.4.1 Huolellisuuden ja huolimattomuuden ero

Huolellisen ja huolimattomuuden menettelyn arviointia voidaan pitää opinnäytetyön kannalta olennaisena, sillä siinä ratkaistaan, kenellä on kokonaisvastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä. Kun taas törkeän huolimattomuuden ja huolimattomuuden välinen arviointi johtaa asiakkaan joko täysimääräiseen tai osittaiseen korvausvastuuseen. On kuitenkin hyvä ottaa huomioon, että asiakkaan vastuu on enintään vain 50 euroa, kun hän menettelee huolimattomasti ja pankki vastaa tällöin kyseisen omavastuuosuuden ylittävästä osuudesta. Kyseinen enimmäissumma pätee myös tilanteissa, joissa asiakas on laiminlyönyt velvollisuutensa ilmoittaa pankille ilman aiheutonta viivytystä, kun hänen maksuvälineensä katoaa, joutuu oikeudettomasti toisen henkilön haltuun tai muutoin oikeudettomaan käyttöön. (MPL 62 §.)

Kun tarkastellaan termiä huolimattomuus, sillä voidaan tarkoittaa useampaa asiaa. Huolimattomuudella tarkoitetaan myös monissa yhteyksissä samaa asiaa kuin tuottamus. Yleiskielessä huolimattomuutena voidaan pitää sellaista menettelyä, joka ei ole yleisesti hyväksyttävä tai tavanomainen. Rikosoikeuden näkökulmasta huolimattomuus voi tarkoittaa esimerkiksi tilannetta, jossa noudettavaa huolellisuusvelvoitetta on laiminlyöty. Vahingonkorvausoikeudellisesti on olennaista ottaa huomioon se, tarkastellaanko huolimattomuutta sopimusoikeuden vai sopimuksenulkoisesta näkökulmasta. (Hilden & Sainio, 2017, 4.)

Maksupalvelulaissa huolellisuutta arvioidaan hyvin yksityiskohtaisesti. Voidaan-kin puhua perustellusti maksupalvelulain mukaisesta huolimattomuudesta ja huolellisuudesta ja laissa tuodaan ilmi hyvin tarkkoja ja yksityiskohtaisia esimerkkejä näihin liittyen. Vastuunjaon näkökulmasta ei voida kuitenkaan olla täysin huomioimatta sopimusoikeudellista näkökulmaa. Asiakkaan ja pankin välinen sopimus on merkittävässä asemassa, sillä siinä tuodaan ilmi laissa asetetut velvoitteet asiakkaalle. (Hilden & Sainio, 2017, 4.) Maksupalvelulain esitöissä todetaan, että huolellisuuden on katsottu määräytyvän sellaisiin varatoimiin perustuen, joita asiakkaalta voidaan kohtuudella odottaa. Tyypillisesti tapauksissa tulee arvioida asiakkaan toiminta maksukortin ja siihen liittyvän tietodatan säilyttämisen ja käyttämisen, maksukortin tallella olon valvomisen sekä pankille tehtävän ka-toamisilmoituksen tekemisen suhteen. (HE 169/2009.)

4.4.2 Törkeä huolimattomuus

Maksupalvelulaissa esitettyjen esitöiden mukaan törkeällä huolimattomuudella tarkoitetaan seuraavaa; ”*asiakkaan menettelyn suhteen erittäin vakavaa varomattomuutta, joka selvästi osoittaa asiakkaan piittaamatonta suhtautumista turvallisuusriskeihin koskien maksuvälineen hallintaa ja käyttöä*”. Törkeän huolimattomuuden kohdalla asiakkaan menettelyn pitää siis selkeästi ja olennaisesti poiketa, siitä minkä voidaan katsoa olevan huolellista menettelyä ja mitä asiakkaalta voidaan kohtuudella olettaa ja vaatia. Tapauskohtaisuus ja kokonaisharkinta ovat keskeisessä asemassa, kun arvioidaan asiakkaan törkeää huolimattomuutta. Myös vahinkoriskin suuruus sekä varotoimenpiteiden toteuttamismahdollisuudet ovat erityisen tarkastelun alla kyseisissä tilanteissa. (HE 169/2009.)

Maksupalvelulain esitöiden mukaan törkeän huolimattomuuden kriteerit on voitu katsoa täyttyvän esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas on säilyttänyt lompakossaan samanaikaisesti maksukorttia sekä siihen liittyvää tunnuslukua. On kuitenkin hyvä todeta, että huolimattomuuden asteita voidaan katsoa hyvin eri tavalla riippuen siitä, minkä sopimussuhteen valossa huolimattomuutta koskeva harkinta tehdään. Esimerkiksi vahingonkorvaus- ja sopimusoikeudellisissa tilanteissa huolimattomuuden asteilla on hyvinkin erilainen sisältö verrattuna rikosoikeudessa esitettyihin huolimattomuuden asteisiin. (HE 169/2009.)

Pankkilautakunnan käsittelemässä tapauksessa asiakkaan mahdollinen törkeä huolimattomuus tuli tarkasteltavaksi. Asiakas halusi tarkastella terveystietojaan Omakannan kautta, ja kirjoitti Bing-hakukoneeseen ”Omakanta”. Asiakas kuitenkin erehtyi valitsemaan aidon sivuston sijaan valesivuston. Päästäkseen kirjautumaan ”vale-Kantaan”, sivusto ohjeisti asiakasta asentamaan pankin mobiilisovelluksen, jota hänellä ei ollut entuudestaan.

Mobiilisovelluksen asennus muodostaa pankeille aina veloitteen lähettää asiakkaalleen sitä koskeva vahvistusviesti, jonka myös asiakas oli saanut tässä tapauksessa. Pankin lähettämässä vahvistusviestissä kerrottiin asiakkaan olevan aktiivimassa pankin mobiilisovellusta: *”Jos et ole tekemässä aktivointia itse, ota välittömästi yhteyttä (pankkiin) tai sulkupalveluumme. Tietosi voivat olla vaarassa.”* Asiakas myönsi pankkilautakunnalle, että ei ollut lukenut viestiä riittävän huolellisesti vaan oli huomionnut vain aktivointikoodin, jonka hän syötti ”vale-Kantaan”. Asiakas oli vain olettanut kirjautuvansa Omakantaan vahvistautumisen avulla. (Yle.)

Pankkilautakunnan mukaan pankin lähettämä vahvistusviesti nousi huolimattomuuden arvioinnissa tärkeään osaan. Pankin lähettämän viestin sisällön todettiin olevan riittävän selkeä, jonka perusteella asiakkaan olisi pitänyt ymmärtää noudattaa erityistä huolellisuutta asian etenemisen suhteen. Asiakkaan katsottiin toimineen tilanteessa törkeän huolimattomasti ja vastuu tapahtuneesta jäi asiakkaalle vastattavaksi pankkilautakunnan suosituksen mukaan. Pankkilautakunnassa on ratkaistu asiakkaiden hyväksi useita vastaavia tapauksia, joissa pankkien lähettämät vahvistusviestit ovat olleet merkittävässä asemassa vastuunja-

koa tarkasteltaessa. Osa pankkien lähettämistä viesteistä ovat olleet niin niukkasanaisia, joiden perusteella ei ole voitu kohtuudella odottaa asiakkaan ymmärtävän epäillä huijausta. (Yle).

Vastuunjako pankin ja asiakkaan välillä ei kuitenkaan aina ole yksiselitteistä maksupalvelulain sanamuotojen perusteella. Maksuvälineen oikeudettomassa käytössä, voi myös syntyä tilanteita, joissa asiakkaan huolimattomuuden taso muuttuu kesken oikeudettoman käytön huolimattomasta törkeän huolimattomaksi. Esimerkiksi, jos maksukortin oikeudeton käyttö koostuisi useista tilisiirroista ja asiakas olisi tilanteessa ensin laiminlyönyt velvollisuutensa koskien maksuvälineen säilyttämistä, mutta katoamisilmoituksen tekemisen osalta hän on menetellyt törkeän huolimattomasti. Tällöin jokaista maksutapahtumaa tulkitaan vastuunjaon näkökulmasta osissa ja hyvin eri tavalla asiakkaan sekä pankin välillä. (Hilden & Sainio, 2017, 23-24).

Pankkilautakunnan ratkaisuissa onkin nähtävissä, että voi syntyä tilanteita, joissa asiakkaan täysimääräinen vastuu on alkanut kesken oikeudettomien maksutapahtumien, esimerkiksi katoamisilmoituksen jättämättä tekemisen vuoksi. Tuota aiemmin tapahtuneet maksutapahtumat ovat voineet jäädä joko osittain tai kokonaan pankin vastuulle riippuen asiakkaan menettelyn huolellisuudesta tai huolimattomuudesta (Hilden & Sainio, 2017, 23-24).

4.5 Ylivoimainen este

Vastuunjaon arvioinnin kannalta on lopuksi myös hyvä huomioida maksupalvelulain 75 §:n mukainen ylivoimainen este. Maksupalvelulain 75 §:n 1 momentissa ylivoimainen este voi koskea molempia osapuolia, niin pankkia kuin asiakasta. Vastuuta ei synny, jos se osapuoli jolle vastuu on säädetty, pystyy osoittamaan, ettei ole voinut täyttää sille kuuluvaa velvoitetta ylivoimaisen esteen vuoksi. Ylivoimaisena esteenä voidaan pitää ennalta-arvaamatonta tai epätavallista syytä, johon kyseinen osapuoli ei ole voinut mitenkään vaikuttaa tai kaikesta huolellisuudestaan riippumatta ei olisi pystynyt välttämään. (MPL 75 §.)

Tällaisena syynä on voitu pitää esimerkiksi sotatilannetta tai sodan uhkaa, epätavallista luonnonilmiötä, äkillistä sairastumista tai onnettomuutta. Asiakkaan

kohdalla sattuvasta ylivoimaisesta esteestä asiakkaan olisi ilmoitettava esteestä suoraan pankille. Ylivoimaisen esteen koskiessa pankkeja, pankit voivat tiedottaa asiasta valtakunnallisessa mediassa tai verkkosivuillaan. (Danske Bank.) Maksupalvelulain 75 §:n 2 momentin mukaan pankille ei myöskään synny vastuuta niissä tilanteissa, joissa maksupalvelulaki tai sopimukseen perustuvat velvoitteet poikkeaisivat muussa lainsäädännössä sille säädettyihin velvollisuuksiin. (MPL 75 §.)

5 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena on ollut vastata sen tutkimuskysymykseen ”Kuinka vastuu asiakkaan ja pankin välillä jakautuu nettihuijauksen tapahtuessa?”. Tutkimuskysymykseen ei kuitenkaan ole yksiselitteistä vastausta ja vastuunjako pankin ja asiakkaan välillä arvioidaan aina tapauskohtaisesti ja kokonaisuutena. Opinnäytetyön tavoitteena on kuitenkin ollut tuoda selkeästi esiin vastuunjaon kannalta oleelliset arvioinnin kohteena olevat asiat maksupalvelulain sekä pankkien sopimusehtojen näkökulmasta.

Kun ratkaistaan pankin ja asiakkaan välistä vastuuta, asiakkaan menettelyn huolellisuus tai huolimattomuus tulee käytännössä arvioitavaksi aina ja on yksi keskeisimmistä perusteista. Maksupalvelulain mukaan vastuu nettihuijauksissa kuuluu kokonaan kuluttajalle, jos hän on toiminut ”tahallisesti tai törkeän huolimattomasti”. Maksupalvelulaissa annetuista säännöksistä huolimatta, huolellisuusarviointi tehdään kuitenkin aina tapauskohtaisesti, jolloin on mahdotonta antaa tarkat raamit sille, milloin asiakkaan toiminta olisi varmasti huolellista tai huolimatonta. Tämän vuoksi lainsäädäntöä ei voida pitää täysin aukottomana asian suhteen. Myöskään vakiintunutta oikeuskäytäntöä ei verkkopankkitunnusten oikeudettoman käytön suhteen ole vielä olemassa, mikä hankaloittaa aiheen tulkintaa lainopin näkökulmasta.

On kuitenkin selvää, että lainsäädännön näkökulmasta pyritään huomioimaan kuluttajansuoja yhä enenevässä määrin. Maksupalvelulaissa on vuosien varrella tehty erinäisiä muutoksia ja uudistuksia, joiden tavoitteena on ollut juurikin kuluttajan suojaaminen, vaikkakin kuluttaja olisikin menettelyllään aiheuttanut tai edesauttanut maksuvälineen oikeudetonta käyttöä. Kyseisen muutossuunnan taustalla voidaan pitää osaltaan teknologian kehittymistä, jonka avulla pankeilla on nykypäivänä paremmat mahdollisuudet ja edellytykset tarkastella asiakkaitensa maksuliikennettä sekä -käyttäytymistä. Teknologian avulla pankit pystyvät myös lisäämään turvallisuustoimiaan sekä panostamaan talousrikollisuuden torjuntaan. Teknologian kehitys huomioiden, voidaankin katsoa kuluttajansuojalle annettavan jatkossakin enenevässä määrin painoarvoa vastuunjaon tarkastelun osalta.

Opinnäytetyön aihe on itselleni ajankohtainen ja ennalta osin tuttu. Työskentelen pankissa talousrikostutkijana ja käsittelen työssäni myös nettihuijauksia. Varsinaisen vastuunjaon tulkinta huijaustilanteissa kuuluu pankin lakiosastolle. Omaan työnkuvaani kuuluu substanssiosaaminen nettihuijauksissa sekä pankin käytännöt näihin liittyen ja yksikkömme tekee myös yhteistyötä lakiosaston kanssa eri tilanteisiin liittyen. Uskonkin tämän opinnäytetyön myötä saaneeni myös itse laajempaa näkökulmaa ja vankempaa tietämystä juuri lain näkökulmasta aiheeseen liittyen, josta on varmasti hyötyä jatkossa myös omassa työskentelyssä.

Oman työni kautta ja myös osin julkisella tasolla käytävän keskustelun johdosta, on todettava ihmisten antavan suurta painoarvoa ja luottamusta pankkien kyvyllä estää nettihuijauksia. Vaikka teknologian voidaankin katsoa antaneen merkittäviä keinoja huijausten estämiseen, on pankkien käytännössä mahdotonta tunnistaa ja estää miljardien maksutapahtumien joukosta kaikki huijaukset. Varsinkin jos asiakas hyväksyy vahvan tunnistautumisen avulla kyseisen huijaukseen johtavan maksutapahtuman. Uskon kuitenkin, että tiukentuvan lainsäädännön sekä kuluttajansuojan myötä, pankit pakotetaan tulevaisuudessa panostamaan entistä enemmän talousrikollisuuden torjuntaan ja asiakkaiden suojaamiseen. Täten myös vastuu nettihuijaustilanteissa siirtyisi entistä enemmän pankkien harteille.

Aiheen rajaaminen oli paikoin haastavaa sen moniulotteisuuden ja laajuuden vuoksi. Koen kuitenkin, että ennakkotietämykseni aiheesta työni kautta on osaltaan edistänyt opinnäytetyön kokonaisuuden muodostamista. Olen mielestäni pystynyt tuomaan aiheen esiin selkeästi sekä käytännönläheisesti. Opinnäytetyön aiheesta on jonkin verran myös aiempia tutkielmia, mutta rahoitusalan työntekijöille suunnattua opasta aiheeseen liittyen ei ole aiemmin tehty. Tämän vuoksi pyrin rajaamaan aiheesta mahdollisimman selkeän ja käytännönläheisen oppaan, jota olisi helppo lukea, ja joka toisi parhaan lisäarvon päivittäisessä työskentelyssä. Oppaassa on pyritty jaottelemaan aiheen keskeiset asiat selkeästi osiin sisällysluettelon avulla. Asiasisällöt on pyritty kertomaan oppaassa mahdollisimman tiiviissä ja helposti luettavassa muodossa. Opas on tarkoitettu pääosin käytettäväksi sähköisenä versiona, mutta sen voi myös laatia painettavaan muotoon.

LÄHTEET

Aarnio, Aulis: Tulkinnan taito: ajatuksia oikeudesta, oikeustieteestä ja yhteiskunnasta. WSOYPro. Helsinki 2006.

Aurejärvi, Erkki & Hemmo, Mika: Velvoiteoikeuden oppikirja. Edita Publishing Oy. Helsinki 2007.

Danske Bank. Päivittäispalvelut. Digitaaliset pankkipalvelut. <https://danskebank.fi/sinulle/paivittaispalvelut/digitaaliset-pankkipalvelut/verkkopankki> Viitattu 14.3.2023

Danske Bank. Yritysasiakkaat. Verkkopalvelut. https://danskebank.fi/PDF/fi/Yritysasiakkaat/Verkkopalvelut/District_Yleiset_ehdot_FI.pdf Viitattu 14.3.2023.

Finanssiala. (29.3.2023). Varo, varmista, varoita -kampanja: Digihuijausten määrä kasvoi selvästi vuoden 2022 jälkipuoliskolla. <https://www.finanssiala.fi/uutiset/varo-varmista-varoita-kampanja-digihuijausten-maara-kasvoi-selvasti-vuoden-2022-jalkipuoliskolla/> Viitattu 5.4.2023.

Finanssivalvonta. (31.8.2023). Ongelmat palveluntarjoajan kanssa. <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/ongelmat-palveluntarjoajan-kanssa/> Viitattu 17.3.2023.

Finanssivalvonta. (8.10.2019). PSD2 muutti maksamista. <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/maksupalvelut/psd2--toinen-maksupalveludirektiivi/>

Fine. (23.3.2023). Ratkaisusuositusten noudattaminen osoittaa luottamusta finanssialan hyviä toimintatapoja kohtaan. <https://www.fine.fi/ajankohtaista/ratkaisusuositusten-noudattaminen-osoittaa-luottamusta-finanssialan-hyvia-toimintatapoja-kohtaan.html> Viitattu 4.4.2023.

FINE-043423. (5.5.2022) Ratkaisuositus. <https://www.fine.fi/ota-yhteytta/ratkaisutietokanta/ratkaisu/fine-043423.html> Viitattu 1.4.2023.

F-Secure. Mitä on tietojen kalastelu? <https://www.f-secure.com/fi/articles/what-is-phishing> Viitattu 11.3.2023.

F-Secure. Mitä on smishing? <https://www.f-secure.com/fi/articles/what-is-smishing> Viitattu 11.3.2023.

HE 132/2017 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi maksupalvelulain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 169/2009 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle maksupalvelulaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

Hildén, Tuomas & Sainio, Vesa: Vastuu maksukortin oikeudettomasta käytöstä – Ratkaisukäytäntöä pankin ja asiakkaan välisestä vastuunjaosta. FINE. 2017. <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2017/vastuu-maksukortin-oikeudettomasta-kaytosta-2017.pdf> Viitattu 5.4.2023

Maksupalvelulaki (290/2010)

Oppaan taustakuva. Pixabay kuvapankkikuva. <https://pixabay.com/fi/photos/maksu-verkkomaksu-kortti-maksu-4334491/>

OP Ryhmä. Kalastelu. <https://www.op.fi/turvallinen-asiointi/verkkorikollisuus/kalastelu> Viitattu 14.3.2023.

OP Ryhmä. (25.8.2012). Varo huijauksia – tästä tunnistaa aidon viestin pankilta. <https://www.op-media.fi/omat-rahast/varo-huijauksia/> Viitattu 29.3.2023.

OP Ryhmä. (12.4.2022). Valepoliisi on vakuuttuva huijari. <https://www.op-media.fi/omat-rahast/valepoliisi-on-vakuuttuva-huijari/> Viitattu 2.4.2023.

OP Ryhmä. (2019). OP:n digitaalisten palveluiden ehdot. <https://www.op.fi/tac?did=Hsah0000002729&cs=189b314410293323c9a63f4b89f0b44f4a93b2bc5efa8fa2f7acc022ca79461b> Viitattu 4.4.2023.

Poliisi. Petosrikokset. <https://poliisi.fi/petosrikokset> Viitattu 17.3.2023.

PKL 27/14 (2015). <https://www.fine.fi/ota-yhteytta/ratkaisutietokanta/ratkaisu/pkl-2714.html> Viitattu 15.4.2013.

Rikosuhripäivystys. Netthuijaus voi tapahtua kenelle tahansa. <https://www.riku.fi/erilaisia-rikoksia/netthuijaus/> Viitattu 18.3.2023.

Salminen, Jaakko: Puolison käyttäytyminen, verkkopankkitunnukset ja huolellisuusvelvoite: Milloin pankkitilinsä tilannetta tarvitsee seurata? Oikeustieto 2/2014.

Tietoa Finestä. <https://www.fine.fi/tietoa-finesta/organisaatio.html#top> Viitattu 10.5.2023

Wuolijoki, Sakari & Hemmo, Mika. (2013). Pankkioikeus. Helsinki: Talentum.

Yle. (11.10.2022). Pankki syytti uhreja, kun pariskunta menetti huijarille 45 000 euroa – ”Ei voi sanoa kuvata, miltä se tuntuu”. <https://yle.fi/a/74-20000848> Viitattu 7.4.2023.

LIITTEET


Liite 1. Opas rahoitusalan työntekijöille

A blurred background image showing a person's hand holding a dark credit card over a laptop keyboard. The image is dimmed to serve as a backdrop for the text.

Asiakkaan ja pankin välinen vastuunjako nettihuijauksissa

Opas pankin työntekijöille

Minna Vuorinen



Tämä opas on osana opinnäytetyötä. Oppaan tarkoituksena on tuoda tiiviisti ja selkeästi esille asiakkaan ja pankin välistä vastuunjakoja nettihuijaustilanteissa, joissa asiakkaan verkkopankkitunnuksia käytetään oikeudettomasti.

Vastuunjako pankin ja asiakkaan välillä ratkaistaan maksupalvelulain ja pankin korttiehtojen perusteella. Oppaassa tuodaan esiin maksupalvelulain mukaiset velvollisuudet sekä vastuut molemmille tahoille ja tarkastellaan vastuunjaon kriteerejä.

Opas on tarkoitettu eri työtehtävissä toimiville pankin työntekijöille, jotka eivät suoranaisesti työskentele sopimusoikeudellisten sekä juridisten asioiden tai talousrikosten torjunnan parissa, mutta joiden on hyvä tietää miten vastuun jakautumista arvioidaan lain näkökulmasta.

SISÄLLYS

| | | |
|----|---------------------------------|----|
| 1. | FINE PANKKILAUTAKUNTA | 4 |
| 2. | MAKSUVÄLINEEN OIKEUDETON KÄYTTÖ | 6 |
| 3. | ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET | 7 |
| 4. | PANKIN VELVOLLISUUDET | 8 |
| 5. | ASIAKKAAN VASTUUT | 9 |
| 6. | PANKIN VASTUUT | 11 |
| 7. | VASTUUNJAON TARKASTELU | 12 |

1. FINE PANKKILAUTAKUNTA

Asiakkaan ja pankin välisissä riitatilanteissa osapuolia sitovan ratkaisun voi yleensä antaa vain tuomioistuimien. Oikeuskäsittely vie kuitenkin aikaa ja oikeudenkäyntikulut voivat muodostua suuriksi. Useissa tapauksissa riita-asia voidaan käsitellä ennen tuomioistuinkäsittelyä riippumattomassa toimielimessä. Ratkaisusuosituksia antavia elimiä ovat Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE sekä Kuluttajariitalautakunta.

FINEn organisaatioon kuuluvat neuvontatoimistona toimiva Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, Vakuutuslautakunta, Pankkilautakunta ja Sijoituslautakunta, johtokunta sekä hallitus. Pankkilautakunnan tehtäviin kuuluu ratkaisusuositusten antaminen pankkisuhdetta koskeviin erimielisyyksiin asiakkaan ja pankin välillä, jotka he esittävät lautakunnalle. Lautakunta toimii tuomioistuimen ulkopuolisena riidanratkaisuelimenä ja sen palvelut ovat maksuttomia asiakkaille.

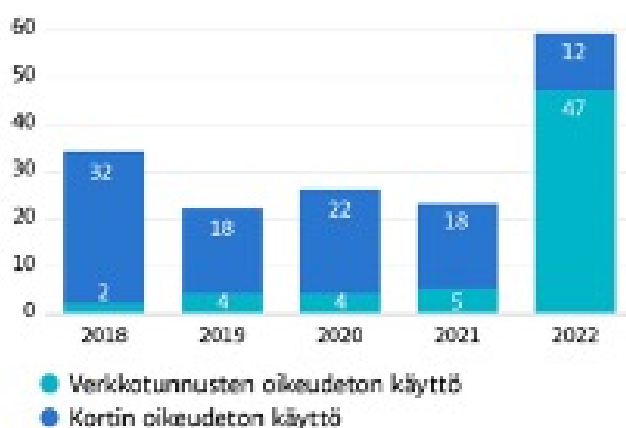
FINEn historian aikana ratkaisusuositusten noudattamisaste on ollut erittäin korkea. Vuonna 2022 ratkaisujen noudattamisprosentti oli 96 % ja palveluntarjoajat noudattivat ratkaisusuosituksia viittä pankkitunnusten väärinkäyttöä koskenutta tapausta lukuun ottamatta. Pankkilautakunnalla voidaankin katsoa olevan vahva mandaatti antamissaan ratkaisusuosituksissa finanssilaitoksien keskuudessa, joka voi myös osaltaan selittää miksi vakiintunutta oikeuskäytäntöä ei verkkopankkitunnusten oikeudettoman käytön suhteen ole vielä olemassa.

1. FINE PANKKILAUTAKUNTA

Pankkilautakunnan käsittelemistä tapauksista, suurin osa on käsitelty edelleen perinteistä maksuvälineen oikeudetonta käyttöä eli tilanteita, joissa asiakkaan fyysinen maksukortti anastetaan. Viime aikoina on kuitenkin alkanut yleistyä tapaukset, joissa asiakkaan maksukorttia ei anasteta fyysisesti, vaan oikeudeton käyttö tapahtuu kortti- tai verkkopankkitunnustietoja hyödyntämällä. Vaikka säännökset ja kriteerit ovat tällaisten tapausten arvioinnin kohdalla samat kuin perinteisissäkin tapauksissa, niissä kuitenkin korostuvat hieman eri asiat.

Pankkilautakuntaan tulleet riita-asiat

tammi–elokuu



Lähde: FINE

2. MAKSUVÄLINEEN OIKEUDETON KÄYTTÖ


Maksupalvelulaissa viitataan maksuvälineen oikeudettomaan käyttöön. Maksupalvelulain 38 §:n mukaan maksutapahtuman toteutuminen vaatii asiakkaan suostumuksen. Jollei asiakas ole antanut suostumustaan maksutapahtumaan sovitusti, sitä pidetään tällöin oikeudettomana. Esimerkiksi jos asiakkaan maksukortti anastettaisiin ja sitä käytettäisiin pankkiautomaatilla tehtäviin käteisnostoihin, voitaisiin tilannetta pitää maksuvälineen oikeudettomana käyttönä.

Oikeudettomana käyttönä voidaan myös pitää tilannetta, jossa maksuväline, kuten maksukortti, on sen oikean omistajan hallussa fyysisesti, mutta maksukortin verkkopankkitunnukset on varastettu. Tällöin maksukortin oikeudeton käyttö mahdollistuu. Edellä mainittu tilanne kuvastaa juuri nettihuijauksen ominaispiirteitä ja oppaassa maksuvälineen oikeudettomalla käytöllä viitataan juuri tällaisiin tilanteisiin.




3. ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET

Asiakkaan keskeisimpinä velvollisuuksina vastuunjaon näkökulmasta voidaan pitää maksupalvelulain 53 § ja 54 §.



Maksupalvelulain 53 §:n 1 momentin asiakkaan pitää käyttää maksuvälinettä sille asetettujen ehtojen mukaisesti koskien maksuvälineen käyttöä ja sen myöntämistä. Erityisesti maksuvälineestä ja siihen liitetystä henkilökohtaisesta tietodatasta, kuten esimerkiksi verkkopankkitunnuksista, asiakkaan on erityisesti huolehdittava kohtuullisin toimenpitein. Asiakkaan velvollisuus edellä mainittuihin asioihin alkaa siitä hetkestä lähtien, kun hän vastaanottaa kyseisen maksuvälineen ja siihen liittyvän tietodatan.



Tilanteissa, joissa maksuväline katoaa, joutuu oikeudettomasti toisen henkilön haltuun tai oikeudettomaan käyttöön, asiakkaan velvollisuus tuodaan esille maksupalvelulain 54 §:n 1 momentissa. Sen mukaan asiakkaan on ilman aiheetonta viivästystä ilmoitettava pankille kyseisistä tilanteista.

PANKIN VELVOLLISUUDET

Kun tarkastellaan pankin velvollisuuksia vastuunjaon näkökulmasta, voidaan maksupalvelulain 53 § pitää myös yhtenä keskeisenä kriteerinä. Maksupalvelulain 53 §:n 3 momentin mukaan myös pankin on osaltaan varmistettava, että muilla kuin asiakkaalla ei ole pääsyä maksuvälineeseen liittyviin henkilökohtaisiin turvatunnuksiin. Tämä näkyy olennaisesti asiakkaan vahvaan tunnistautumiseen liittyvissä maksutapahtumissa.

Vahvaa tunnistautumista käydään läpi maksupalvelulain 85 c §:ssä. Vahvan tunnistautumisen avulla pyritään suojaamaan asiakkaan henkilökohtaiset turvatunnukset, niiden luottamuksellisuus sekä eheys. Pankin on pyrittävä riittävin toimenpitein huolehtimaan kyseisten tietojen suojaaminen.

Pankin pitää suorittaa vahva tunnistautuminen, kun

- asiakas hyödyntää tietoverkkoa käyttäessään maksutiliään
- asiakas suorittaa sähköisen maksutapahtuman
- asiakas suorittaa etäyhteyden kautta maksutapahtuman tai muun toimen, jossa voidaan katsoa olevan riski väärinkäytökselle. Tällaisena tilanteena voitaisiin pitää asiakkaan pyrkiessä kirjautumaan valesivuston kautta verkkopankkiinsa.

Lisäksi maksupalvelulain 55 §:n 1 momentin mukaan pankin on varmistettava, että asiakas voi milloin tahansa tehdä pankille tai muulle sen osoittamalle taholle maksutta ilmoituksen, jos hänen maksuvälineensä katoaa, joutuu oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomaan käyttöön.

Tilanteessa, jossa asiakkaan maksuväline katoaa, joutuu oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomaan käyttöön, pankin pitää maksupalvelulain 56 §:n pykälän 1 momentin mukaan estää maksuvälineen käyttö välittömästi.

4. PANKIN VELVOLLISUUDET

Maksupalvelulain esitöiden mukaan pankkeja on perusteltua myös velvoittaa antamaan ohjeita maksuvälineiden turvalliseen ja huolelliseen käyttöön ja että he pyrkivät omalta osaltaan turvaamaan tämän tavoitteen toteutumisen. Kun asiakkaille annetaan selkeitä ohjeita maksuvälineen turvalliseen käyttöön, on sen katsottu osaltaan vähentävän riskejä esimerkiksi nettihuijauksiin joutumisessa. Asiakkaiden ohjeistamista on voitu myös käyttää vastuunrajausten keinona.

Pankit ovatkin vedonneet useissa pankkilautakunnassa esiintyvissä tapauksissa juuri siihen, että asiakasta on ohjeistettu nettipankkitunnuksien käytössä ja tiedotettu turvallisuushista. Vastuunjaon kannalta onkin katsottu yhtenä oleellisena asianhaarana juuri asiakkaan velvollisuutta ymmärtää, etteivät pankit koskaan kysy maksuvälineen tietoja, tunnuslukuja, käyttäjätunnuksia tai muita tilivarallisuuteen liittyviä tietoja puhelimitse tai sähköpostitse

5. ASIAKKAAN VASTUUT

- Asiakkaan vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä määritellään maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin mukaan. Vastuun määräytyminen edellyttää myös, että asiakas on tehnyt maksuvälinettä koskevan sopimuksen pankin kanssa. Asiakas vastaa kadonneen tai oikeudettomasti toisen haltuun joutuneen maksuvälineen käytöstä tai muusta maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä seuraavissa tilanteissa:
 - 1) Jos asiakas on luovuttanut maksuvälineen oikeudettoman henkilön käyttöön.
 - 2) Jos asiakas huolimattomuutensa vuoksi laiminlyö 53 §:n mukaisia velvollisuuksiaan. Maksupalvelulain 53 §:n mukaan asiakkaan pitää käyttää maksuvälinettä sille asetettujen ehtojen mukaisesti koskien maksuvälineen käyttöä ja sen myöntämistä. Erityisesti maksuvälineestä ja siihen liitetystä henkilökohtaisesta tietodatasta, kuten esimerkiksi verkkopankkitunnuksista, asiakkaan on erityisesti huolehdittava kohtuullisin toimenpitein.
 - 3) Jos asiakkaan maksuväline katoaa, joutuu oikeudettomasti toisen henkilön haltuun tai oikeudettomaan käyttöön, ja asiakas laiminlyö velvoitettaan ilmoittaa siitä pankille ilman aiheetonta viivytystä.
- Edellä mainittujen kohtien 2 ja 3 toteutuessa, asiakkaan vastuu on enintään 50 euroa. Kyseinen euromääräinen rajoitus kuitenkin poistuu, jos voidaan todeta asiakkaan toimineen tilanteessa tahallisesti tai törkeän huolimattomasti. Sivulla 12 tarkastellaan tarkemmin huolimattomuuden sekä törkeän huolimattomuuden eroa.

5. ASIAKKAAN VASTUUT

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

Maksupalvelulain 62 §:n 3 momentissa on lueteltu myös tilanteet, joissa asiakas ei vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä:

- 1) Asiakas ei vastaa siltä osin maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, jos sitä on käytetty sen jälkeen, kun hän on jo ilmoittanut pankille tai sen nimeämälle muulle taholle maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.
- 2) Asiakkaan vastuu poistuu myös tilanteissa, joissa pankin voidaan katsoa laiminlyöneen asiakkaan mahdollisuutta ilmoittaa maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.
- 3) Jos maksunsaaja ei asianmukaisesti ole varmistanut maksajan oikeudesta käyttää maksuvälinettä, asiakkaan vastuu poistuu. Tällaisena tilanteena voitaisiin pitää esimerkiksi vahvan tunnistautumisen ohittamista kaupan maksupääätteellä.
- 4) Jos pankki ei ole edellyttänyt asiakkaan vahvaa tunnistamista niissä vaadituissa tilanteissa.
- Kyseisiä kolmannen momentin tilanteita ei huomioida, jos voidaan todentaa asiakkaan tehneen tahallaan väärän ilmoituksen tai muutoin toiminut petollisesti, jolloin vastuu siirtyy asiakkaalle.

6. PANKIN VASTUUT

Pankin vastuuta oikeudettomasta maksutapahtumasta tarkastellaan maksupalvelulain 63 §:n mukaan. Kyseisen pykälän 1 momentin mukaan, jos asiakas on toiminut moitteettomasti edellä käydyn maksupalvelulain 62 § säännöksiensä mukaisesti, on pankki tällöin vastuussa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä.

Siitä hetkestä, kun pankki on havainnut oikeudettoman maksutapahtuman tai se on saanut tiedon oikeudettomasta maksutapahtumasta, on pankin välittömästi ja viimeistään seuraavan työpäivän aikana palautettava asiakkaalle kyseisen maksutapahtuman summa tai palauttaa maksutili sellaiseen tilaan, jossa se oli ennen oikeudetonta maksutapahtumaa.

Maksupalvelulain 63 §:n 2 momentin mukaan todetaan kuitenkin, että 1 momentissa säädettyä ei sovelleta, jos pankilla on syytä epäillä asiakkaan tehneen tahallisen tai väärän ilmoituksen tai että asiakas on muutoin toiminut petollisesti. Tällaisissa tilanteissa pankin on ilmoitettava Finanssivalvonnalle epäilyksen syistä kirjallisesti.

Edellä mainittu säännös välittömästä rahamäärän palauttamisesta voi pankin näkökulmasta näyttäytyä ankaralta. Säännöksen alkuperäisissä esitöissä on todettu kuitenkin, että pankin velvollisuus tehdä palautus välittömästi ei tarkoita sitä, että pankin olisi aina tehtävä palautus heti sen jälkeen, kun asiakas on esittänyt väitteen maksutapahtuman oikeudettomuudesta ja pyytänyt sen palauttamista. Pankki voi ennen palautuksen tekemistä pyrkiä selvittämään sitä, onko maksutapahtuma ollut oikeutettu vai ei.

Voidaankin siis katsoa, että säännöksen aikamääreestä riippumatta tulee väistämättä edelleen tilanteita, joissa vastuunjako pankin ja asiakkaan välillä on epäselvää eikä asiakkaan menettelyn huolellisuutta sekä tapahtumien kulkua pystytä selvittämään välittömästi tai useankaan päivän kuluessa.

7. VASTUUNJAON TARKASTELU

Kun ratkaistaan pankin ja asiakkaan välistä vastuuta kortilla tehdyistä toimista, asiakkaan menettelyn huolellisuus tai huolimattomuus tulee käytännössä arvioitavaksi aina ja on yksi keskeisimmistä perusteista. Pankin ja asiakkaan välinen vastuu ratkaistaan maksupalvelulain ja pankin korttiehtojen perusteella. On kuitenkin hyvä huomioda, että ennen maksukortin oikeudetonta käyttöä asiakas on yleensä joutunut kiistatta myös rikoksen uhriksi ja tuomioistuimessa tulee erikseen ratkaistavaksi korttia oikeudetta käyttäneen rikokseen perustuva vastuu.

Joutuessaan rikoksen uhreiksi, asiakkaiden on kuitenkin välillä vaikea hyväksyä sitä, että heidän oma huolimattomuutensa maksuvälineen haltijana, saatetaan katsoa olevan syynä maksuvälineen oikeudettomaan käyttöön. Lisäksi tapauksien arvioinnissa ongelmalliseksi muodostuu usein sekä asiakkaalle että pankille, mutta myös pankkilautakunnalle se, että luotettavaa selvitystä on usein vaikeaa saada tapahtuneesta. Arvioinnin kohteeksi tulee myös usein se, onko asiakas antanut suostumuksensa kyseiselle veloittajalle riidanalaisten maksutapahtumien toteuttamisessa vai ei ja missä määrin, vai onko kyseessä ollut kokonaan maksuvälineen oikeudeton käyttö.

Maksupalvelulain mukaan, jos kuluttaja on toiminut ”tahallisesti tai törkeän huolimattomasti”, vastuu nettihuijauksissa kuuluu kokonaan kuluttajalle. Ei ole kuitenkaan yksinkertaista ja kaikenkattavaa tapaa sanoa, minkälainen käytös on törkeän huolimaton, vaan sitä arvioidaan aina tapauskohtaisesti ja kokonaisuutena, johon vaikuttaa moni asia. Arvioinnissa korostuu muun muassa se, voidaanko asiakkaan ylipäättään katsoa luovuttaneen verkkopankkitunnuksensa ulkopuolisen oikeudettomaan käyttöön. Myöskin jos asiakas on huolimattomuudestaan laiminlyönyt maksupalvelulain ja pankin verkkopalvelutunnusten yleisten ehtojen mukaisia velvollisuuksiaan, vaikuttaa arviointiin. Ja jos näin katsotaan tapahtuneen, niin minkä asteisesta huolimattomuudesta tapauksessa on kysymys.

7. VASTUUNJAON TARKASTELU

HUOLIMATTOMUUDEN JA HUOLELLISUUDEN ERO

Kun tarkastellaan termiä huolimattomuus, sillä voidaan tarkoittaa useampaa asiaa. Huolimattomuudella tarkoitetaan myös monissa yhteyksissä samaa asiaa kuin tuottamus. Yleiskielessä huolimattomuutena voidaan pitää sellaista menettelyä, joka ei ole yleisesti hyväksyttävä tai tavanomainen. Rikosoikeuden näkökulmasta huolimattomuus voi tarkoittaa esimerkiksi tilannetta, jossa noudettavaa huolellisuusvelvoitetta on laiminlyöty. Vahingonkorvausoikeudellisesti on olennaista ottaa huomioon se, tarkastellaanko huolimattomuutta sopimusoikeuden vai sopimuksenulkoisesta näkökulmasta.

Maksupalvelulaissa huolellisuutta arvioidaan hyvin yksityiskohtaisesti. Voidaankin puhua perustellusti maksupalvelulain mukaisesta huolimattomuudesta ja huolellisuudesta ja laissa tuodaan ilmi hyvin tarkkoja ja yksityiskohtaisia esimerkkejä näihin liittyen. Vastuunjaon näkökulmasta ei voida kuitenkaan olla täysin huomioimatta sopimusoikeudellista näkökulmaa. Asiakkaan ja pankin välinen sopimus on merkittävässä asemassa, sillä siinä tuodaan ilmi laissa asetetut velvoitteet asiakkaalle. Maksupalvelulain esitöissä todetaan, että huolellisuuden on katsottu määräytyvän sellaisiin varatoimiin perustuen, joita asiakkaalta voidaan kohtuudella odottaa. Tyypillisesti tapauksissa tulee arvioitavaksi asiakkaan toiminta maksukortin ja siihen liittyvän tietodatan säilyttämisen ja käyttämisen, maksukortin tallella olon valvomisen sekä pankille tehtävän katoamisilmoituksen tekemisen suhteen.

7. VASTUUNJAON TARKASTELU

TÖRKEÄ HUOLIMATTOMUUS

Maksupalvelulaissa esitettyjen esitöiden mukaan törkeällä huolimattomuudella tarkoitetaan seuraavaa; *"asiakkaan menettelyn suhteen erittäin vakavaa varomattomuutta, joka selvästi osoittaa asiakkaan piittaamattonta suhtautumista turvallisuusriskeihin koskien maksuvälineen hallintaa ja käyttöä"*.

Jotta asiakkaan huolimattomuutta voidaan pitää törkeänä, pitää hänen menettelynsä selkeästi ja olennaisesti poiketa siitä, mitä huolelliselta menettelyltä voidaan vaatia ja olettaa. Törkeän huolimattomuuden arviointi on aina tapauskohtaista kokonaisharkintaa, jossa tarkastellaan erityisesti myös vahinkoriskin suuruutta sekä varotoimenpiteiden toteuttamismahdollisuutta. Maksupalvelulain esitöiden mukaan törkeänä huolimattomuutena on voitu katsoa olevan esimerkiksi tilannetta, jossa maksukortin haltija on säilyttänyt lompakossaan samanaikaisesti maksukorttia sekä siihen liittyvää tunnuslukua.

Huolellisen ja huolimattomuuden menettelyn arviointia voidaan pitää pankin kannalta olennaisena, sillä siinä ratkaistaan, kenellä on kokonaisvastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä. Kun taas törkeän huolimattomuuden ja huolimattomuuden välinen arviointi johtaa asiakkaan joko täysimääräiseen tai osittaiseen korvausvastuuseen. On kuitenkin hyvä ottaa huomioon, että asiakkaan vastuu on enintään vain 50 euroa, kun hän menettelee huolimattomasti ja pankki vastaa kyseisen omavastuuosuuden ylittävästä osuudesta. Kyseinen enimmäissumma pätee myös tilanteissa, joissa asiakas on laiminlyönyt velvollisuutensa ilmoittaa pankille ilman aiheetonta viivytystä, kun hänen maksuvälineensä katoaa, joutuu oikeudettomasti toisen henkilön haltuun tai muutoin oikeudettomaan käyttöön.

LOPUKSI

Kun ratkaistaan pankin ja asiakkaan välistä vastuuta, asiakkaan menettelyn huolellisuus tai huolimattomuus tulee käytännössä arvioitavaksi aina ja on yksi keskeisimmistä perusteista. Maksupalvelulain mukaan vastuu nettihuijauksissa kuuluu kokonaan kuluttajalle, jos hän on toiminut ”tahallisesti tai törkeän huolimattomasti”. Maksupalvelulaissa annetuista säännöksistä huolimatta, huolellisuusarviointi tehdään kuitenkin aina tapauskohtaisesti, jolloin on mahdotonta antaa tarkat raamit sille, milloin asiakkaan toiminta olisi varmasti huolellista tai huolimatonta. Tämän vuoksi lainsäädäntöä ei voida pitää täysin aukottomana asian suhteen. Myöskään vakiintunutta oikeuskäytäntöä ei verkkopankkitunnusten oikeudettoman käytön suhteen ole vielä olemassa, mikä hankaloittaa aiheen tulkintaa lain näkökulmasta.

On kuitenkin selvää, että lainsäädännön näkökulmasta pyritään huomioimaan kuluttajansuoja yhä enenevissä määrin. Maksupalvelulaissa on vuosien varrella tehty erinäisiä muutoksia ja uudistuksia, joiden tavoitteena on ollut juurikin kuluttajan suojaaminen, vaikkakin kuluttaja olisikin menettelyllään aiheuttanut tai edesauttanut maksuvälineen oikeudetonta käyttöä. Kyseisen muutossuunnan taustalla voidaan pitää osaltaan teknologian kehittymistä, jonka avulla pankeilla on nykypäivänä paremmat mahdollisuudet ja edellytykset tarkastella asiakkaittensa maksuliikennettä sekä -käyttäytymistä. Teknologian avulla pankit pystyvät myös lisäämään turvallisuustoimiaan sekä panostamaan talousrikollisuuden torjuntaan. Teknologian kehitys huomioiden, voidaankin katsoa kuluttajansuojalle annettavan jatkossakin enenevissä määrin painoarvoa vastuunjaon tarkastelun osalta.

TUTUSTU AIHEESEEN TARKEMMIN

Maksupalvelulaki

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100290#L7P62>

Ratkaisukäytäntöä pankin ja asiakkaan välisestä vastuunjaosta

<https://www.fine.fi/oppaat/julkaisu/vastuu-maksukortin-oikeudettomasta-kaytosta-ratkaisukaytanta-pankin-ja-asiakkaan-valisesta-vastuunjaosta.html>

