

Senni Haajanen

**MAKSUVÄLINEEN LIIKKEELLELASKI-
JAN TALOUDELLINEN VASTUU KULUT-
TAJA-ASIAKKAAN MAKSUKORTIN OI-
KEUDETTOASTA KÄYTÖSTÄ**

Johtamisen ja talouden tiedekunta
Pro gradu -tutkielma
04/2020

TIIVISTELMÄ

Senni Haajanen: Maksuvälineen liikkeellelaskijan taloudellinen vastuu kuluttaja-asiakkaan maksukortin oikeudettomasta käytöstä

Pro gradu -tutkielma

Tampereen yliopisto

Kauppatieteiden tutkinto-ohjelma

03/2020

Tämän Pro gradu- tutkielman aiheena on maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuu tilanteissa, joissa kuluttaja-asiakkaan maksukorttia on käytetty oikeudettomasti. EU:n uusi maksupalveludirektiivi on juuri muuttanut vastuunjako koskettavaa sääntelyä merkittävästi, ja aihe vaatii muutosten myötä perustellusti uudelleentarkastelua. Direktiivi tuli täysimääräisenä voimaan 14.9.2019 ja sen tuomia uudistuksia on mediassa kuvattu jopa historian suurimmiksi muutoksiksi pankkitoimialalla. Uusi sääntely tuo sähköisten maksujen maksuketjuun kuuluville palveluntarjoajille vaatimuksen asiakkaan vahvasta sähköisestä tunnistuksesta, mikä parantaa maksamisen turvallisuutta ja siirtää vastuuta laajasti kuluttajalta maksupalveluntarjoajille. Tämän lisäksi uusi sääntely muun muassa alentaa asiakkaan omavastuumäärää väärinkäytöstilanteissa.

Tutkielman metodina on oikeusdogmatiikka eli lainoppi. Tutkielmaan on valittu lainopillinen tutkimusmetodi sen tulkintatieteellisen luonteen vuoksi. Tutkielma kiteytyy sääntelyn tarkoituksen arviointiin ja muiden eri tulkintamahdollisuuksien tutkimiseen. Erityisesti sääntelyn tuoreus vaikuttaa siihen, ettei tulkintasuosituksia ole vielä oikeuskäytännön myötä vakiintunut ja niitä onkin tarpeen esittää. Lainopillisen tutkimuksen lisäksi tutkielmassa käytetään de lege ferenda -menetelmää lain kehittämistä koskevien suositusten esittämiseen.

Tutkielmassa tutkitaan järjestäen sähköisen maksutapahtuman toteutukseen osallistuvien osapuolten vastuuta tilanteissa, joissa asiakkaan maksukorttia on väärinkäytetty. Osapuolia ovat asiakas, maksuvälineen liikkeellelaskija, kauppias sekä kauppiaan maksupalveluntarjoaja, tavallisesti maksunvälittäjä. Tutkielman vastuunjakotarkastelun keskiössä on maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuu. Tämä tarkastelu perustuu ajatukseen, jonka mukaan maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuu tulisi olla pääsääntö väärinkäytöstilanteissa. Maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuun selvittämiseksi on otettava tarkasteluun ne tilanteet, joissa taloudellinen vahinko väärinkäytöksestä jää asiakkaan itsensä vastattavaksi sekä ne tilanteet, joissa maksuvälineen liikkeellelaskijalla on takautumisoikeus maksuketjun muulta palveluntarjoajalta. Tutkielmassa huomioidaan niin sääntelyn kuin sopimusvelvoitteidenkin vaikutukset vastuunjakoon.

Asiakkaan vastuun voidaan yleistää perustuvan tavallisen tai törkeän huolimattomaan toimintaan maksukortin käytön ja säilytyksen osalta. Huolimattomuuden laatu määrittää asiakkaalle jäävän vastuun määrän taloudellisesta vahingosta. Jos toiminta on moitteetonta, siirtyy vastuu sääntelyn pääsäännön mukaisesti maksuvälineen liikkeellelaskijalle. Tämän jälkeen on vielä tutkittava ne tilanteet, joissa toinen palveluntarjoaja voi joutua jälkikäteisesti korvaamaan oikeudettoman käytön maksuvälineen liikkeellelaskijalle. Näitä voidaan nähdä olevan pääasiallisesti tilanteet, joissa toisen palveluntarjoajan olisi tullut huolehtia asiakkaan vahvasta sähköisestä tunnistuksesta.

Vastuunjako koskevat säännökset ovat selvärajaisia ja on monimutkatonta tunnistaa, mitä säännöstä on tiettyyn vastuuta koskevaan tilanteeseen sovellettava. Säännöksiin sisältyy vaatimuksetkin tulkintaa ja tilanteiden arviointia hyvinkin tapauskohtaista kokonaisarviointia. Tutkielmassa on myös nostettu esiin joitakin sääntelyn ristiriitaisuuksia, jotka sellaisenaan tuottavat nykytilanteessa ongelmallisuutta säännösten soveltamisalaan kuuluvien tilanteiden tulkintaan.

Avainsanat: *Sähköinen korttimaksaminen, maksuketju, oikeudeton käyttö, taloudellinen vastuu, vastuunjako, maksupalveluntarjoaja, toinen maksupalveludirektiivi, maksupalvelulaki*

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

Sisällysluettelo

Lähteet	iv
Kirjallisuuslähteet	iv
Muut lähteet	v
Virallislähteet	x
Lyhenteet	xi
Oikeustapaukset	xii
Korkein oikeus	xii
Hovioikeudet	xii
Pankkilautakunta	xii
1 Johdanto	1
1.1 Tutkielman teema	1
1.2. Tutkimuskysymykset ja rajaus	5
1.3. Metodi ja lähdeaineisto	6
1.4. Tutkielman rakenteesta	8
2 Sähköinen maksutapahtuma ja siinä tapahtuva maksukortin oikeudeton käyttö... 11	
2.1 Sähköisen maksutapahtuman osapuolet	11
2.1.1 Oikeudellinen tarkastelu ympäristö.....	11
2.1.2 Maksaja.....	12
2.1.3 Maksuvälineen liikkeellelaskija	12
2.1.4 Kauppias	13
2.1.5 Maksunvälittäjä	14
2.1.6 Kansainväliset korttisäännöt.....	14
2.2. Sähköisen maksutapahtuman toteutus	15
2.2.1 Tekninen toteutus	15
2.2.2 Sähköisen maksamisen maksutavat.....	17
2.2.2.1 Yleisimmät sähköisen maksamisen maksutavat.....	17
2.2.2.2 Korttimaksaminen.....	17
2.2.2.3 Vahva sähköinen tunnistaminen	18
2.2.2.4 Vahvan tunnistamisen vaatimus 14.9.2019 alkaen.....	20
2.2.2.5 Lisäaika vahvan tunnistamisen vaatimusten toteuttamiseen verkkokaupan korttimaksamisessa.....	21
2.3 Maksuvälineen oikeudeton käyttö	22
2.3.1 Maksuvälineen käsite	22
2.3.2 Oikeudettoman maksutapahtuman määritelmä	22
3 Asiakkaan ja palveluntarjoajan toiminnan vaikutukset vastuunjakoon – milloin vastuu jää asiakkaalle	24
3.1 Asiakkaan velvollisuudet	24

3.1.1 Maksuvälineen huolellinen käyttö ja säilytys.....	24
3.1.2 Huolellisuuden, huolimattomuuden ja törkeän huolimattomuuden rajanveto	25
3.1.2.1 Arvioinnin tapauskohtaisuus	25
3.1.2.2 Törkeä huolimattomuus	26
3.1.2.3 Törkeää lievempi huolimattomuus	28
3.1.3 Ilmoitusvelvollisuuden täyttäminen	32
3.2 Palveluntarjoajan laiminlyönnit	36
3.2.1 Sääntelyn tunnistamat laiminlyönnit	36
3.2.2 Maksunsaajan velvollisuus tarkastaa maksajan oikeus käyttää maksuvälinettä	36
3.2.3 Maksuvälineen liikkeellelaskijan velvollisuus edellyttää maksajan vahvaa tunnistamista.....	39
4 Pääsääntönä maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuu oikeudettomasta	
maksutapahtumasta.....	42
4.1 Palveluntarjoajan välitön ja täysimääräinen palautusvelvollisuus.....	42
4.1.1 Palautusvelvollisuus sääntelyssä	42
4.1.2 Välittömän ja täysimääräisen palautusvelvollisuuden ongelmallisuus	43
4.1.3 Maksuvälineen liikkeellelaskijan oikeus ja velvollisuus valita viime kädessä käytetty tunnistamistaso	47
4.1.4 Palautusvelvollisuus tilanteissa, joissa muu palveluntarjoaja ei noudata vahvan tunnistamisen vaatimusta.....	49
4.2 Vastuusta sopiminen palveluntarjoajien välillä	53
4.2.1 Pakottavan sääntelyn vaikutus sopimusvapauteen	53
4.2.2 Vuosien 2019-2020 poikkeuksellinen oikeustila – vahvan tunnistamisen lisäaika verkkokaupan korttimaksamisessa	54
4.2.3 Vastuusta sopimisen reunaehdot	56
5 Muun palveluntarjoajan takautumisvastuu maksuvälineen liikkeeseenlaskijalle ..	60
5.1 Takautumisvastuun realisoituminen	60
5.1.1 Takautumisvastuu sääntelyssä.....	60
5.1.2 Takautumisvastuu käytännössä	62
5.2 Vastuunjako ja takautumisvastuun toteutuminen sääntelyn sallimissa poikkeuksissa vahvasta tunnistamisesta	65
5.2.1 Sääntelyn tunnistamat poikkeukset	65
5.2.2 Vastuun jakautuminen poikkeustilanteissa.....	67
5.2.3 Vastuunjaosta sopiminen poikkeustilanteissa	69
5.3 Maksunsaajan petollinen menettely	72
5.3.1 Petollinen menettely ratkaisukäytännössä.....	72
5.3.2 Maksuvälineen liikkeellelaskijan takautumisoikeus epärehelliseltä kauppiaalta	76
5.3.3 Todistustaakan merkitys viimekätiseen vastuunjakoon	77
6 Johtopäätökset	81

Lähteet

Kirjallisuuslähteet

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

Anttila, Tapio: Pankki, riskit ja sääntely. Lakimiesliiton kustannus. Helsinki 1996.

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

Aurejärvi, Erkki: Luotto- ja maksuvälineet. Condictio Oy. Helsinki 1986.

Donnelly, Mary: Payments in the digital market: Evaluating the contribution of Payment Services Directive II. Julkaisussa Computer Law & Security Review, Volume 32, Issue 6, August 2016.

Hemmo, Mika & Hoppu, Kari: Sopimusoikeus. Alma Talent. Helsinki 2006. Päivitetty 18.12.2019.

Hemmo, Mika, Könkkölä, Justus & Norros, Olli: Sopimusoikeuden Oppikirja. 2. painos. Talentum. Helsinki 2008.

Kontkanen Erkki: Pankin verotus. Kauppakaari/Lakimiesliiton Kustannus. Helsinki 2002.

Majuri, Tuomas: Sähköinen raha, asiakastili ja uudet toimijat pankkialalla. Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta. Helsinki 2005.

Määttä, Tapio, Tolvanen, Matti, Vääänen, Ulla, Kolehmainen, Antti, Myrsky, Matti & Keinänen, Anssi (toim.): Oikeudellisen ajattelun perusteita. Oikeustieteiden laitos. Joensuu 2012.

Määttä, Tapio & Paso, Mirjami: Johdatus oikeudellisen ratkaisun teoriaan. Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta. Helsinki 2019.

Norio, Jaana: KKO 2018:71 - Moitittavuusarviointi maksukortin ja sen tunnusluvun säilyttämisessä. Teoksessa KKO:n ratkaisut kommentein. Alma Talent Oy. Helsinki, jatkuvasti päivittyvä.

Norros, Olli, Luukkonen, Irene, Sirén Erik & Raulos, Ville (toim): Vakuutus- ja rahoitusneuvonta 45 vuotta. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. Helsinki 2016.

Saarnilehto, Ari: Sopimusoikeuden perusteet. Talentum. Helsinki 2009.

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

Sillanpää, Matti: Maksukorttien oikeudettomaan käyttöön liittyvästä vastuusta. Teoksessa Sisula-Tulokas, Lena, Luukkonen, Irene, Sirén, Erik & Raulos, Ville (toim.): Vakuutus- ja rahoitusneuvonta 40 vuotta. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. Helsinki 2011.

Sisula-Tulokas, Lena, Luukkonen, Irene, Sirén, Erik & Raulos, Ville (toim.): Vakuutus- ja rahoitusneuvonta 40 vuotta. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. Helsinki 2011.

Steennot, Reinhard: Reduced payer's liability for unauthorized payment transactions under the second Payment Services Directive (PSD2). Julkaisussa Computer Law & Security Review, Volume 34, Issue 4, August 2018.

Ståhlberg, Pauli & Karhu, Juha: Suomen vahingonkorvausoikeus. Talentum Media, Helsinki 2013.

Wuolijoki, Sakari: Katsauksia ja pienempiä kirjoituksia – Pankkien riskienhallinta- ja asiakkaansuojasääntelyn suhde. Lakimies 6/2014.

Wolters, P.T.J & Jacobs, B.P.F: The security of access to accounts under the PSD2. Julkaisussa Computer Law & Security Review, Volume 35, Issue 1, February 2019.

Wood, Philip: Law and practice of international finance; Comparative Financial Law. London Sweet & Maxwell. Lontoo 1995.

Young, Tom & Labbé, Amélie: The shock of the new. Julkaisussa 36 Int'l International Financial Law Review, April 2017.

Muut lähteet

Atrila, Sanna: Asiakkaan vahva tunnistaminen parantaa maksamisen turvallisuutta – Miksi tärkeät muutokset saivat lisää aikaa? Finanssivalvonta. 2019. Saatavilla osoitteessa: <https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/blogit/2019/asiakkaan-vahva-tunnistaminen-parantaa-maksamisen-turvallisuutta--miksi-tarkeat-muutokset-saivat-lisaaikaa/>. Viitattu 1.2.2020.

EMV Migration Forum: Merchant Processing During Communications Disruptions. Version 1.0 – April 2016. Saatavilla osoitteessa: <https://www.emv-connection.com/downloads/2016/04/Merchant-Processing-during-Communication-Disruption-FINAL-April-2016.pdf>. Viitattu 10.2.2020.

Euroopan komissio: Lehdistötiedote 12.1.2018: Maksupalvelut: Edullisemmat, turvallisemmat ja innovatiivisemmat sähköiset maksut kuluttajien hyödyksi. Saatavilla osoitteessa. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fi/IP_18_141. Viitattu 2.1.2020.

Euroopan pankkiviranomainen: Opinion of the European Banking Authority on the deadline for the migration to SCA for e-commerce card-based payment transactions. Saatavilla osoitteessa: <https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/2622242/e8b3ec84-c1c6-4e9a-96ea-3575361dc230/Opinion%20on%20the%20deadline%20for%20the%20migration%20to%20SCA.pdf>. Viitattu 5.1.2020.

Euroopan pankkiviranomainen: Q&A - Confidentiality of offline PIN. Saatavilla osoitteessa: https://eba.europa.eu/single-rule-book-qa/-/qna/view/publicId/2018_4055. Viitattu 24.4.2020.

Euroopan yhteisöjen virallinen lehti: Neuvoston asetuksen N:o 17 (1) 19 artiklan 3 kohdan mukainen tiedonanto; Asia COMP/D1/29.373 - Visa International (2000/C 293/16). Saatavilla osoitteessa: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2000:293:0018:0021:FI:PDF>. Viitattu 13.12.2019.

Finanssiala ry: Kysymyksiä ja vastauksia toisesta maksupalveludirektiivistä (PSD2). Saatavilla osoitteessa: <https://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/QA-Toinen-maksupalveludirektiivi.aspx>. Viitattu 5.11.2019.

Finanssivalvonta: Valvottavatiedote 18.10.2019 – 54/2019: Finanssivalvonta noudattaa EBAn esittämää vahvan tunnistamisen lisäaikaa verkkokaupan korttimaksamisessa – vaatimukset toteutettava 31.12.2020 mennessä. Saatavilla osoitteessa: <https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/valvottavatiedotteet/2019/finanssivalvonta-noudattaa-eban-esittamaa-vahvan-tunnistamisen-lisaaikaa-verkkokaupan-korttimaksamisessa--vaatimukset-toteutettava-31.12.2020-mennessa/>. Viitattu 16.12.2019.

Finanssivalvonta: Valvottavatiedote 5.9.2019 – 47/2019: Finanssivalvonta sallii tilapäisiä helpotuksia vahvan tunnistamisen toteuttamiseen verkkokaupan korttimaksamisessa. Saatavilla osoitteessa: <https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/valvottavatiedotteet/2019/finanssivalvonta-sallii-tilapaisia-helpotuksia-vahvan-tunnistamisen-toeuttamiseen-verkkokaupan-korttimaksamisessa/>. Viitattu 26.4.2019.

Finanssivalvonta: PSD2. Saatavilla osoitteessa: <https://www.finanssivalvonta.fi/saantely/saantelykokonaisuudet/psd2/>. Viitattu 1.11.2019.

Finanssivalvonta: PSD2 muutti maksamista. Saatavilla osoitteessa: <https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/kysymyksia-ja-vastauksia/maksupalvelut/psd2--toinen-maksupalveludirektiivi/>. Viitattu 1.11.2019.

Finanssivalvonta: PSD2-seurantaryhmän kokouksen esitysmateriaali 27.2.2018. Saatavilla osoitteessa: https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/saantely/saantelykokonaisuudet/psd2/psd2_seurantaryhma_20180227_esitys.pdf. Viitattu 13.12.2019.

Finanssivalvonta: PSD2-seurantaryhmän kokouspöytäkirja 18.11.2019. Saatu tietopyynnöllä Finanssivalvonnalta, ei saatavilla verkossa.

Finanssivalvonta: PSD2-seurantaryhmän kokouspöytäkirja 26.8.2019. Saatu tietopyynnöllä Finanssivalvonnalta, ei saatavilla verkossa.

FINE: FINEn vuosikertomus 2018. Saatavilla osoitteessa: https://www.fine.fi/media/julkaisut-2019/finen-vuosikertomus-2018_verkkosivut.pdf. Viitattu 10.1.2020.

FINE: Maksukortit ja sulkupalvelu. Saatavilla osoitteessa: <https://www.fine.fi/finanssietieto/pankkiasiat/maksukortit-ja-sulkupalvelu.html>. Viitattu 2.1.2020.

Hidén, Tuomas & Sainio, Vesa: Vastuu maksukortin oikeudettomasta käytöstä – Ratkaisukäytäntöä pankin ja asiakkaan välisestä vastuunjaosta. FINE. 2017. Saatavilla osoitteessa: <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2017/vastuu-maksukortin-oikeudettomastakaytosta-2017.pdf>. Viitattu 10.10.2019.

Kauppalehti: 1.9.2019: Sekava maksupalveludirektiivi voimaan syyskuussa – mikä muuttuu? Saatavilla osoitteessa: <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/sekava-maksupalveludirektiivi-voimaan-syyskuussa-mika-muuttuu/51fc246f-3f1e-4a7e-b6a9-ef7e25fd487f>. Julkaistu 1.9.2019.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto: Tiedote 12.9.2019: Verkko-ostoksilla vaaditaan jatkossa vahvaa tunnistautumista. Saatavilla osoitteessa: <https://www.kkv.fi/ajankohtaista/Tiedotteet/2019/12.9.2019-verkko-ostoksilla-vaaditaan-jatkossa-vahvaa-tunnistautumista/>. Viitattu 5.1.2020.

Liikenne- ja viestintäministeriö: Tiedote 28.3.2019: Vahvaa sähköistä tunnistamista koskevat lakimuutokset voimaan. Saatavilla osoitteessa: <https://www.lvm.fi/-/vahvaasahkoista-tunnistamista-koskevat-lakimuutokset-voimaan-1003082>. Viitattu 20.12.2019.

Mastercard Worldwide: Chargeback Guide. Saatavilla osoitteessa: <https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/chargeback-guide.pdf>. Viitattu 20.12.2019.

Mastercard Worldwide: See how our rules can help inform and guide your business. Saatavilla osoitteessa: <https://www.mastercard.us/en-us/about-mastercard/what-we-do/rules.html>. Viitattu 4.2.2020.

Mastercard Worldwide: Tietopaketti kauppiaille PSD2- ja SCA-kysymyksistä. Saatavilla osoitteessa: <https://www.mastercard.fi/content/dam/mccom/fi-fi/SCA/SCA-toolkit-FI.pdf>. Viitattu 21.12.2019.

Mastercard Worldwide: What We Do. Saatavilla osoitteessa: <https://www.mastercard.us/en-us/about-mastercard/what-we-do.html>. Viitattu 4.2.2020.

Mitrunen, Juha & Salovaara, Timo & Viskari, Janne: Sähköinen tunnistaminen: Selvitys nykytilasta sekä kehittämistarpeista. Valtionvarainministeriön julkaisuja 2019:20. Helsinki 2019. Saatavilla osoitteessa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161432/20_2019_Sahkoinen%20tunnistaminen.pdf. Viitattu 8.11.2019.

Nordea Pankki Oyj: Korttiehdot 10.2018. Saatavilla osoitteesta: <https://www.nordea.fi/Images/146-80789/MKYE900DL.pdf>. Viitattu 9.12.2019.

Oikeusministeriö: Lausuntoja ja selvityksiä 2009:18, Maksupalvelulaki, Lausuntotiivistelmä. Saatavilla osoitteessa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76445/omls_2009_18_maksupalvelulaki.pdf?sequence=1. Viitattu 5.1.2020.

Oikeusministeriö: Mietintöjä ja lausuntoja 42/2017: Maksupalvelulain uudistaminen; Lausuntotiivistelmä. Saatavilla osoitteessa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80578/OMM_42_2017_Maksupalvelu_lausunto-tiiv.pdf. Viitattu 15.12.2019.

Oikeusministeriö: Mietintöjä ja lausuntoja 69/2012: Todistelu yleisissä tuomioistuimissa. Saatavilla osoitteessa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76385/todistelu_yleisissa_tuomioistuimissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 1.2.2020.

Ojala, Jussi: Sopimusoikeudellisia peruskysymyksiä. Lukander Ruohola HTO Oy. 2016. Saatavilla osoitteessa: <https://www.lrhto.fi/artikkelit/yrityksen-sopimukset/sopimusoikeudellisista-peruskysymyksista/>. Viitattu 13.1.2020.

OP Ryhmä: Yleiset korttiehdot. Saatavilla osoitteesta: <https://www.op.fi/documents/20556/1626110/Yleiset+korttiehdot+010114.pdf/7d32114d-da3f-4afe-bc6d-79b48f331331>. Viitattu 16.12.2019.

PaymentsOS: SCA and 3DS2. Saatavilla osoitteessa: <https://developers.paymentsos.com/docs/three-d-secure-two.html>. Viitattu 11.1.2020.

PayPal Inc.: Tietoturvaprotokolla 3D Secure turvalliseen verkossa maksamiseen. Saatavilla osoitteessa: <https://www.paypal.com/fi/webapps/mpp/3dsecure-faqs>. Viitattu 11.1.2020.

Poliisi: Maksukorttirikollisuus on kasvava rikosilmiö. Saatavilla osoitteessa: <https://www.poliisi.fi/rikokset/rikosilmioita/maksukorttirikollisuus>. Viitattu 12.10.2019.

Retail Banking Research: Global Payment Cards Data and Forecasts to 2020. Ei saatavilla kokonaisuudessaan verkossa, valituin osin saatavilla osoitteessa: <https://ibsintelligence.com/ibs-journal/ibs-news/mastercard-and-visa-dominate-european-cards-market/>. Viitattu 4.2.2020.

Suomen Pankki: Maksujärjestelmät. Saatavilla osoitteessa: <https://www.suomenpankki.fi/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/>. Viitattu 20.1.2020.

Suomen Pankki: Maksuliiketilasto 2018. Saatavilla osoitteessa: <https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/maksuliiketilastot/>. Viitattu 13.12.2019.

Talouselämä: Psd2-maksupalveludirektiivi mullistaa finanssialan – Pankit saattavat menettää jopa 47 prosenttia maksuliikennetuotoistaan. Saatavilla osoitteessa: <https://www.talouselama.fi/uutiset/psd2-maksupalveludirektiivi-mullistaa-finanssialan-pankit-saattavat-menettaa-jopa-47-prosenttia-maksuliikennetuotoistaan/4c00968f-39c9-34eb-9c92-bca412b93512>. Viitattu 15.11.2019.

Talouselämä: Uusi maksupalveludirektiivi (PSD2) mullistaa pankkialaa. Saatavilla osoitteessa: <https://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/accenture/uusi-maksupalveludirektiivi-psd2-mullistaa-pankkialaa/b26ab787-4b9b-387c-951e-4f3fa7d45a14>. Viitattu 15.11.2019.

Visa Inc.: Card Acceptance Guidelines for Visa Merchants. Saatavilla osoitteessa: <https://usa.visa.com/dam/VCOM/global/support-legal/documents/card-acceptance-guidelines-visa-merchants.pdf>. Viitattu 7.1.2020.

Visa Inc.: Dispute Management Guidelines for Visa Merchants. Saatavilla osoitteessa: <https://usa.visa.com/dam/VCOM/download/merchants/chargeback-management-guidelines-for-visa-merchants.pdf>. Viitattu 15.11.2019.

Visa Inc.: EMV Liability Shift; Why it pays to adopt new technology. Saatavilla osoitteessa: <https://www.visa.fi/dam/VCOM/global/partner-with-us/documents/visa-liability-shift.pdf>. Viitattu 13.12.2019.

Visa Inc.: Preparing for PSD2 SCA. Saatavilla osoitteessa: <https://www.visa.co.uk/dam/VCOM/regional/ve/unitedkingdom/PDF/visa-preparing-for-psd2-sca-publication-version-1-1-05-12-18-002-final.pdf>. Viitattu 16.11.2019.

Visa Inc.: PSD2 SCA for Remote Electronic Transactions, Implementation Guide. Saatavilla osoitteessa: <https://www.aibms.com/wp-content/uploads/2019/05/Visa-PSD2-SCA-Implementation-Guide-v1.0-22-02-19-002.pdf>. Viitattu 10.1.2020.

Visa Inc.: Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules. Saatavilla osoitteessa: <https://usa.visa.com/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>. Viitattu 15.11.2019.

Yleisradio Oy: Poliisi kehottaa tarkkailemaan tilitapahtumia: tietomurroilla varastettuja luottokorttitietoja voidaan käyttää vuottakin myöhemmin. Saatavilla osoitteessa: <https://yle.fi/uutiset/3-10485287>. Julkaistu 5.11.2019.

Virallislähteet

EBA's Final Report on Draft Regulatory Technical Standards on Strong Customer Authentication and common and secure communication under Article 98 of Directive 2015/2366 (PSD2).

EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI (EU) 2015/2366, annettu 25 päivänä marraskuuta 2015, maksupalveluista sisämarkkinoilla, direktiivien 2002/65/EY, 2009/110/EY ja 2013/36/EU ja asetuksen (EU) N:o 1093/2010 muuttamisesta sekä direktiivin 2007/64/EY kumoamisesta.

EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI 2007/64/EY, annettu 13 päivänä marraskuuta 2007, maksupalveluista sisämarkkinoilla, direktiivien 97/7/EY, 2002/65/EY, 2005/60/EY ja 2006/48/EY muuttamisesta ja direktiivin 97/5/EY kumoamisesta.

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

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

Hallituksen esitys Eduskunnalle vakuutusopimuslaiksi ja laeiksi eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta. HE 114/1993 vp.

KOMISSION DELEGOITU ASETUS (EU) 2018/389, annettu 27 päivänä marraskuuta 2017, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2015/2366 täydentämisestä asiakkaan vahvaa tunnistamista sekä yhteisiä ja turvallisia avoimia viestintästandardeja koskevilla teknisillä sääntelystandardeilla.

Lyhenteet

EBA – Euroopan pankkiviranomainen (European Banking Authority)

FINE – Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

KSL – Kuluttajansuojalaki (38/1978)

Mastercard – Mastercard Worldwide

MLL – Maksulaitoslaki (297/2010)

MPL – Maksupalvelulaki (290/2010)

PKL – Pankkilautakunta

PSD1 – Ensimmäinen maksupalveludirektiivi (Payment Service Directive)

PSD2 – Toinen maksupalveludirektiivi (Second Payment Service Directive)

Visa – Visa International Service Association

Oikeustapaukset

Korkein oikeus

KKO 2018:71

KKO 1994:82

Hovioikeudet

VaaHO:2016:6

KouHO:2012:3

HelHO:2007:2

Pankkilautakunta

FINE-017936

FINE-012566

FINE-010335

FINE-000793

PKL 4/16

PKL 61/14

PKL 56/14

PKL 26/13

PKL 23/13

PKL 9/13

PKL 20/12

PKL 8/11

PKL 4/11

PKL 34/10

1 Johdanto

1.1 Tutkielman teema

Pankkikortin käyttö on monelle jokapäiväistä, arkista toimintaa. Maksamiseen niin maksukortilla kuin muillakin maksuvälineillä on aina liittynyt ja tulee myös tulevaisuudessa aina liittymään väärinkäytöksen vaara. Maksukorttien väärinkäytökset ovat Suomessakin valitettavan yleisiä. Väärinkäytöstavat muuttavat muotoaan maksutapojen ja tekniikan kehittymisen mukana. Ostoksia maksetaan yhä useammin kortilla ja myös verkko-ostosten määrä on lisääntynyt, mikä on osaltaan vaikuttanut maksukorttien väärinkäytösten määrän kasvuun.¹ Poliisin mukaan maksukorttien oikeudetonta käyttöä koskevien rikosilmoitusten määrä kaksinkertaistui vuosina 2013-2016. Vuonna 2017 rikosilmoituksia asiasta tehtiin 6759.² Oikeudeton käyttö voi tapahtumia monelle eri tapaa, kuten kortin varastamalla tai sen tiedot kopioimalla erilaisilla laitteilla.

Kun asiakas joutuu maksukortin väärinkäytöksen kohteeksi, vaikuttavat monet eri tekijät siihen, kenen vastattavaksi väärinkäytöksestä aiheutunut taloudellinen vastuu jää. Mikäli väärinkäytökseen syylistynyt tuomitaan teosta, aiheutuu hänen vastuunsa maksupalvelusääntelyn sijaan rikosoikeudellisen sääntelyn mukaisesti, ja tämä tarkastelu jää tutkielman ulkopuolelle³. Tässä tutkielmassa keskitytään niihin eri tekijöihin, osapuolten toimintamalleihin ja velvollisuuksien laiminlyönteihin, jotka saattavat vaikuttaa vastuun jakautumiseen asiakkaan, maksuvälineen liikkeellelaskijan, maksupalveluntarjoajan sekä kauppiaan välillä. Nämä osapuolet muodostavat sen maksutapahtumaketjun, joka alkaa maksukortin käyttämisestä ja päättyy maksunsaajan vastaanotettua maksu. Vastuunjaon tarkastelun lähtökohtana tutkielmassa on maksuvälineen liikkeellelaskija. Näkökulma perustuu siihen aiheesta koskevan sääntelyn pääsääntöön, jonka mukaan tämä palveluntarjoaja vastaa lähtökohtaisesti kuluttajan maksuvälineen oikeudettomasti käytöstä.

¹ Poliisin verkkosivut: Maksukorttirikollisuus on kasvava rikosilmiö.

² Yle 5.11.2019: Poliisi kehottaa tarkkailemaan tilitapahtumia: tietomurroilla varastettuja luottokorttitietoja voidaan käyttää vuottakin myöhemmin.

³ Hidén, Sainio, 2017, s. 4.

Pääsäännön mukainen vastuun jakautuminen ei ole kuitenkaan poikkeukseton, ja tutkielmassa suljetaan poikkeusten tarkastelun kautta ulos ne tilanteet, joissa palveluntarjoajan on mahdollista siirtää vastuu joko asiakkaalle, muulle maksuketjun maksupalveluntarjoajalle tai kauppiaille. Tällaisia vastuun siirtymisen aiheuttamia poikkeuksia ovat muun muassa kuluttajan kohdalla maksuvälineen huolellisen käytön tai väärinkäytöksen ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönti ja muun maksupalveluntarjoajan kohdalla asiakkaan vahvan tunnistamisen laiminlyönti maksamisen yhteydessä. Jälkimmäisissä tapauksissa on kuitenkin huomioitava tällöinkin se sääntelyn mukainen vaatimus, jossa asiakkaaseen nähden vastuu on aina ensin maksuvälineen liikkeellelaskijalla, vaikka takautumisvastuu realisoituisikin myöhemmin maksuketjun muissa suhteissa.

Taloudellisen vastuun etenemistä kuvaa kaavio 1. Kun maksuvälineen oikeudeton käyttö tapahtuu, edetään kaavion mukaisesti kronologisessa järjestyksessä. Ensimmäiseksi arvioitavaksi tulee asiakkaan toiminta tapauksessa. Jos asiakas on toiminut tilanteessa tavalisen huolellisuuden nojalla eikä hänen toiminnassaan ole huomautettavaa, siirtyy vastuu pääsäännön mukaisesti maksuvälineen liikkeellelaskijalle. Asiakas saa korvauksen vahingosta välittömästi ja täysimääräisesti. Vastuuketju pysähtyy tähän. Mikäli kuitenkin on syytä epäillä muun maksuketjun palveluntarjoajan toiminnan oikeellisuutta, siirrytään kaavion mukaisesti eteenpäin viimeiseen laatikkoon. Tällöin arvioidaan, tuleeko kyseen seen muun palveluntarjoajan takautumisvastuu niin, että maksuvälineen liikkeellelaskija saa jo korjaamansa summan jälkikäteisesti muulta toimijalta.

Kaavio 1



Tutkielman kannalta tärkeimpänä yksittäisenä säädöksenä voidaan pitää maksupalvelulakia, joka sääntelee muun muassa pankki- ja luottokorttimaksuja ja niihin liittyviä vastuita. Maksupalvelulaki (290/2010) tuli voimaan vuonna 2010 ja sillä implementointiin Suomen lainsäädäntöön maksupalveluista sisämarkkinoilla annettu direktiivi (2007/64/EY), tuttavallisemmin PSD1⁴. Maksupalvelulaki toi mukanaan merkittäviä muutoksia erityisesti kortinhaltijan vastuuseen maksukortin oikeudettomasta käytöstä, sillä aiemmin näitä kysymyksiä oli säädelty lähinnä kuluttajansuojalaissa (38/1978) ja sielläkin hyvin pääpiirteisesti. Maksupalvelulaki paransi asiakkaansuojaa ja alensi kuluttaja-asiakkaan vastuuta näissä tilanteista. Konkreettisesti suojan lisääntyminen näkyy esimerkiksi kuluttaja-asiakkaan maksimiomavastuusuuden asettamisessa tilanteissa, joissa asiakas ei ole toiminut tavallista huolellisuutta noudattaen. Tämän lisäksi maksupalvelulaki muutti huolimattomuusarvioinnin asteikkoa kuluttaja-asiakkaan näkökulmasta lievemmäksi.⁵ Nyttemmin korttimaksuja ja niiden vastuunjakoa on yhä edelleen muutettu EU:n toimesta uuden direktiivin myötä. Erityisesti nämä muutokset ovat tarkastelun kohteena tässä tutkielmassa.

Kuten yllä on sivuttu, tutkielman aihe on luonteeltaan varsin ajankohtainen. Vuonna 2016 annettu ja vuonna 2019 täysimääräisenä voimaantullut EU:n toinen maksupalveludirektiivi, lyhyemmin PSD2⁶, on tuonut aiheelliseksi nostaa tutkielman tutkimuskysymykset uudelleen tarkastelun kohteiksi. PSD2:sen on alan mediassa todettu useaan kertaan ”mullistavan pankkialaa”⁷. On kiistatonta, että maksaminen ja siihen liittyvät elementit niin käytännön, teknisen toteutuksen kuin sääntelyinkin alueella ovat muuttaneet jatkuvasti muotoaan jo pitkään, ja tutkielman aihealueen voisikin tästä näkökulmasta todeta olevan jokseenkin kestoajankohtainen. PSD2:n sisältämiä muutoksia on kuitenkin kuvattu jopa

⁴ EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI 2007/64/EY, annettu 13 päivänä marraskuuta 2007, maksupalveluista sisämarkkinoilla, direktiivien 97/7/EY, 2002/65/EY, 2005/60/EY ja 2006/48/EY muuttamisesta ja direktiivin 97/5/EY kumoamisesta.

⁵ Sisula-Tulokas, Luukkonen, Sirén, Raulos, 2011, s. 88.

⁶ EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI (EU) 2015/2366, annettu 25 päivänä marraskuuta 2015, maksupalveluista sisämarkkinoilla, direktiivien 2002/65/EY, 2009/110/EY ja 2013/36/EU ja asetuksen (EU) N:o 1093/2010 muuttamisesta sekä direktiivin 2007/64/EY kumoamisesta.

⁷ Talouselämä 14.5.2017: Psd2-maksupalveludirektiivi mullistaa finanssialan – Pankit saattavat menettää jopa 47 prosenttia maksuliikennetuotoistaan; Talouselämä 18.5.2016: Uusi maksupalveludirektiivi (PSD2) mullistaa pankkialaa.

historian suurimmiksi muutoksiksi pankkialalla vaikuttaen kaikkiin tavoin niihin käytäntöihin, jolla asiakkaat ja yritykset tekevät sähköisiä maksuja⁸. Tarkastelun voidaan siis nähdä olevan erityisen tarpeellista PSD2:sen voimaantulon aiheuttamassa murroksessa.

PSD2:sen ensisijaisena tavoitteena on direktiivin (109) kohdan mukaisesti jatkaa maksupalvelujen sisämarkkinoiden yhdistymistä läpi Euroopan Unionin. Euroopan komission mukaan tavoitteena on lisäksi tehdä sähköisistä maksuista edullisempia, helpompia ja turvallisempia. PSD2 kehitti sähköistä maksamista ja erityisesti asiakkaansuojaa entisestään siitä, mihin PSD1 ja sen myötä säädetty maksupalvelulaki olivat tason aiemmin asettaneet. Uuden direktiivin myötä muun muassa avattiin EU:n maksamista koskevat markkinat laajemmin maksupalveluita tarjoaville yrityksille, lisättiin aiempaa tiukempia sähköistä maksamista koskevia turvallisuusvaatimuksia ja parannettiin kuluttajien oikeuksia muun muassa ottamalla käyttöön asiakkaan omavastuuta pienentävä säännös kortin väärinkäytöstilanteissa ja palveluntarjoajan ensisijainen palautusvastuu koskien luvattomasta käytöstä aiheutunutta taloudellista vahinkoa.⁹ Tämän lisäksi PSD2 paransi asiakkaansuojaa PSD1:seen nähden tehden yhdentekeväksi sen, minkälaista maksupalvelua asiakas käyttää. PSD2:en soveltamisalaan otettiin mukaan myös maksutoimeksiantopalvelut, joiden osalta oikeudettomien maksujen vastuunjako oli PSD1:sen aikakautena sääntelemätöntä ja epäselvää.¹⁰ Tiivistetysti PSD2 ja PSD1-direktiivien välisen vertailun myötä voitaisiin todeta, että muutosten ansioista pystytään vähentämään huomattavasti niitä tilanteita, joissa asiakas joutuu tarpeettomasti itse vastuuseen oikeudettomista korttitapahtumista. Tähän ei kuitenkaan lueta tapauksia, joissa asiakas on rikkonut vakavasti sääntelyn hänelle asettamia velvoitteita.¹¹ Tässä tutkielmassa kiinnostus kohdistuu kaikista PSD2:sen tuomista muutoksista erityisesti viimeiseksi lueteltuihin, kuluttajan oikeuksia parantaviin tekijöihin. PSD2 koskettaa vastuunjakoa ja sen määräytymistä läpi maksutapahtumaketjun.

⁸ Kts. esim. Young, Labbé, 2017, s. 31.

⁹ Euroopan komission lehdistötiedote 12.1.2018: Maksupalvelut: Edullisemmat, turvallisemmat ja innovatiivisemmat sähköiset maksut kuluttajien hyödyksi.

¹⁰ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2015/2366 64 artiklan 2 kohta sekä Steennot, 2018, s. 955.

¹¹ Steennot, 2018, s. 955.

1.2. Tutkimuskysymykset ja rajaus

Tutkielmassa keskitytään pääsääntöön maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuusta asiakkaan maksukortin oikeudettomasta käytöstä ja tutkitaan niitä poikkeuksia, jotka aiheuttavat tästä pääsäännöstä poikkeamisen ja johtavat siihen, että vastuu jää kokonaan tai osittain asiakkaalle tai vastaavasti siirtyy eteenpäin muulle maksuketjun palveluntarjoajalle. Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- Milloin maksuvälineen liikkeellelaskijan taloudellinen vastuu asiakkaan maksukortin väärinkäytöksestä voi toteutua?
- Millaisen asiakkaan toiminnan seurauksena taloudellinen vastuu väärinkäytöksestä jää kokonaan tai osittain asiakkaan vastattavaksi?
- Minkä tekijöiden seurauksena maksuvälineen liikkeellelaskija on oikeutettu saamaan asiakkaalle korvattua väärinkäytöksen rahamäärän takautuvasti muulta maksuketjun palveluntarjoajalta takautumisoikeuden mukaisesti?

Tutkimuskysymykset on valittu niin, että niiden avulla päästään mahdollisimman syväälle tutkielman ydinkysymykseen – milloin oikeudettomien maksutapahtumien rahamäärä jää lopullisesti maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuulle. Tutkimuskysymysten muotoilun mahdollistaa muiden vastuuseen vaikuttavien tilanteiden rajaamisen ulos.

Tutkielmassa tarkastellaan nimenomaisesti maksukorttiin liittyviä väärinkäytöstilanteita ja niiden vastuunjakokysymyksiä. Rajauksen ulkopuolelle jäävät muun muassa luotot, kuten erilaiset kuluttajaluotot. Myös käteisellä maksamisen jää tarkastelun ulkopuolelle. Rajausta voidaan perustella maksukortilla maksamisen yleisyydellä ja sääntelymuutosten suurilla vaikutuksilla nimenomaisesti maksukortin väärinkäytöksiin. Maksukorttiin liittyvien toimintojen vuoksi tutkielmassa otetaan tarkasteluun kaikki maksukortilla tehdyt sähköiset maksut, joihin sisältyvät niin ne, joissa kortinhaltija on läsnä esimerkiksi kaupan maksupäätteellä maksettaessa, kuin myös ne maksut, jotka tapahtuvat etäyhteydessä esimerkiksi verkossa. Näin ollen mitään maksukortin sähköisiä toimintoja ei rajata tutkielman ulkopuolelle.

Maksutapojen lisäksi tutkielman rajaukset koskevat maksukortin käyttäjää. Tutkielmassa käsittely on rajattu nimenomaan kuluttaja-asiakkaan maksukortilla tehtyihin väärinkäytöksiin. Tämän rajauksen ulkopuolelle jäävät siis yritysasiakkaat ja muut kuin luonnollisten henkilöiden henkilökohtaiset maksukortit. Rajaus on tehty ennen kaikkea maksukortteja koskevan sääntelyn kuluttajaa suojaavan luonteen vuoksi¹².

1.3. Metodi ja lähdeaineisto

Tutkielman metodi on oikeusdogmaattinen eli lainopillinen. Lainopillisella tutkimusmenetelmällä tarkoitetaan voimassa olevan oikeuden tulkintaa ja systematisointia.¹³ Lainopin tarkoituksena on tulkintasuositusten tuottaminen lainsoveltajille sekä säädösten ja säännösten välisten yhteyksien jäsentäminen¹⁴. Tutkielmaan on valittu lainopillinen tutkimusmetodi juurikin sen tulkintatieteellisen luonteen vuoksi. Tutkielma kiteytyy sääntelyn tarkoituksen arviointiin sekä muiden eri tulkintamahdollisuuksien tutkimiseen. Erityisesti sääntelyn tuoreus vaikuttaa siihen, ettei toimialalla tai oikeuskäytännössä ole vielä toteutettu uuden sääntelyn tulkintaa. Tämä lähtökohta puoltaa lainopillisen metodin valintaa tähän tutkimukseen; tulkintasuosituksia ja -vaihtoehtoja tarvitaan.

Lainopillisen tutkimuksen lisäksi tutkielmassa käytetään de lege ferenda -menetelmää lain kehittämistä koskevien suositusten esittämiseen. De lege ferenda -menetelmän voidaan nähdä yhdistyvän luonnollisesti lainopilliseen tutkimukseen. Menetelmän avulla arvioidaan nykyistä lainsäädäntöä, sen mahdollisia puutteita ja aukkoja ja esitetään erilaisia näkemyksiä sääntelyn vaikutuksista, toimivuudesta sekä kehitymisestä tulevaisuudessa. Tämän lisäksi tutkielmassa esitetään de lege ferenda -menetelmän avulla sääntelyn tulkintavaihtoehtoja ja -suosituksia¹⁵.

Tutkielmassa tärkeimpänä lähteenä ovat kotimainen lainsäädäntö, erityisesti maksupalvelulaki (290/2010), maksulaitoslaki (297/2010) ja kuluttajansuojalaki (38/1978) sekä

¹² Erityisesti KSL, MPL; käsitellään tutkielmassa myöhemmin.

¹³ Määttä, Pasa, 2019, s. 7.

¹⁴ Aarnio, 2006, s. 372.

¹⁵ Määttä (toim.) 2012, s. 18.

niiden taustalla vaikuttava eurooppalainen sääntely. EU-oikeuden alalta tutkielmassa tarkastellaan erityisesti EU:n toista maksupalveludirektiiviä, PSD2:sta (Second Payment Service Directive), sillä direktiivi ja sen perusteella annetut alempiasteiset ohjeet ja standardit ovat vaikuttaneet merkittävästi Suomen maksupalveluita koskettavaan lainsäädäntöön. Voimassa olevan sääntelyn lisäksi tutkielmassa olennaisina lähteinä ovat lainvalmisteluaineisto, erityisesti hallituksen esitykset, sekä oikeuskäytäntö. Tutkielman aiheesta on kuitenkin annettu verraten vähän korkeimman oikeuden ennakkoratkaisuja. Ennakkoratkaisujen matalaan määrään voidaan nähdä olevan kaksi syytä; ensinnäkin, tutkielman kannalta olennainen toinen maksupalveludirektiivi on tullut täysimääräisenä voimaan vasta 14.9.2019, eikä näin ollen tapauksia uutta sääntelytaustaa vasten ole vielä ollut arvioitavana tuomioistuimissa. Lisäksi tutkielman aiheesta nousevat erimielisyydet eivät usein vastaa luonteeltaan korkeimman oikeuden ennakkoratkaisujen luonnetta. Erimielisyydet ovat usein kuluttajan ja pankin välisiä ja ne käsitellään pääasiallisesti tuomioistuimen ulkopuolisissa ja maksuttomissa riidanratkaisuelimissä, kuten pankkilautakunnassa. Oikeuskäytännön puutteen vuoksi lainopillisen tutkimuksen kohteena olevat oikeuslähteet painottuvat tutkielmassa lainsäädännön lisäksi esitöihin ja oikeuskirjallisuuteen.

Tutkielman lähdeaineistoon tulee erityisesti sääntelyn uutuuden ja aiheen kansainvälisyyden vuoksi kiinnittää erityistä huomiota. Tutkielman lähteet rakentuvat sääntelyn, ratkaisukäytännön sekä painetun oikeuskirjallisuuden lisäksi pitkälti ulkomaisista lähteistä, erityisesti kansainvälisten korttiyhtiöiden säännöistä ja ohjeista. Kyse on sopimuksista, jotka vaikuttavat konkreettisella tasolla toimialaan suhteellisen laajastikin¹⁶, mutta on kuitenkin huomioitava, että sopimukset ovat palveluntarjoajien välisiä, oikeudelliselta painoarvoltaan sopimusdokumenttien tasoisia ja niihin on myös suhtauduttava tämän edellyttämällä kriittisyydellä. Toimialan toimintaan tekemän painoarvon vuoksi ne kuitenkin tarjoavat yhden kuvan uuden sääntelyn tulkinnasta, mitä voidaan pitää jokseenkin arvokkaana tietona nykyisessä oikeustilanteessa, jossa tulkintakäytäntö uusien säännösten

¹⁶ Mm. Finanssivalvonnan PSD2-seurantaryhmän pöytäkirjaan 26.8.2019 (s. 3) on merkitty seuraavaa: ”Tuotiin esiin, että pankki voi katsoa aiheelliseksi hylätä maksutapahtumia, joissa kauppias ei teknisesti mahdollista vahvaa tunnistamista erityisesti, jos pankki katsoisi, ettei sillä ole *korttiskeemojen sääntöjen* mukaan mahdollisuutta 14.9. jälkeen veloittaa mahdollista oikeudetonta maksua maksusaajalta tai palveluntarjoajalta”.

vaikutuksista on vasta muovautumassa. Vastaava merkitys voidaan antaa suomalaisten pankkien sopimusehdoille ja muille ohjeistuksille, joita tutkielmassa käytetään ennen kaikkea havainnollistamaan sitä, miten sääntely on toimialalla nykytilanteessa otettu vastaan. Tämän lisäksi lähdeaineisto koostuu viranomaisten, ministeriöiden ja toimialan keskusliiton ohjeistuksista, määräyksistä ja muista aineistoista. Tutkielman lähteissä näkyy myös joitakin lehtiartikkeleita, ennen kaikkea korostamaan sääntelyn muutosten vaikutuksia reaali maailmassa. Korkein painoarvo lähdeaineistossa on korostetusti annettava sääntelylle, lainvalmisteluaineistolle, ratkaisukäytännölle sekä oikeuskirjallisuudelle.

Tutkielmassa on lähdeaineistona hyödynnetty myös FINEn Pankkilautakunnan ratkaisuja. Pankkilautakunnan ratkaisujen suurta määrää tutkielmassa tuomioistuinten ratkaisuihin suhteutettuna voidaan perustella tutkielman aihetta koskettavien riitojen luonteella. Asiakkaan maksukortin väärinkäyttöksiä koskevat riidat ovat pääasiassa pankin ja kuluttajan välisiä, eikä kyseessä ole useinkaan muutamia tuhansia euroja suurempia rahamääriä. Pankkilautakunta on kuluttajille maksuton riidanratkaisuelin, minkä voidaan nähdä selittävän sitä, että kyseiset riidat viedään valtaosin ratkaistavaksi kalliin tuomioistuinkäsittelyn sijaan Pankkilautakuntaan. Sääntelyyn liittyvää tulkintakäytäntöä on siis luontevaa hakea lautakunnan ratkaisuista. Pankkilautakunnan ratkaisujen osalta on huomiotava, että ne ovat luonteeltaan suosituksia eivätkä siis osapuolia oikeudellisesti velvoittavia.¹⁷ Suosituksia noudatetaan kuitenkin lähes täydellisesti¹⁸, joten niiden voidaan nähdä antavan suhteellisen oikean kuvan tapauksiin liittyvästä ratkaisukäytännöstä. Tutkielmaan on pyritty valikoimaan Pankkilautakunnan käsittelyssä olleita tapauksia, joissa esitetty ratkaisu ja tulkinta noudattavat samaa kaavaa usean muun käsittelyssä olleen tapauksen kanssa ja joiden voidaan näin ollen nähdä muodostaneet jokseenkin vakiintuneen tulkintakäytännön.

1.4. Tutkielman rakenteesta

¹⁷ Sisula-Tulokas, Luukkonen, Sirén, Raulos, 2011, s. 9.

¹⁸ Vuonna 2018 pankkilautakunta antoi 66 pankkiasioihin liittyvää ratkaisusuositusta, josta noudattamatta jätettyjä oli 0. FINEn vuosikertomus 2018, s. 13.

Tutkielman rakenne noudattaa edellä esitellyn kaavio 1:n mukaista etenemistä. Tutkielman toisessa luvussa määritellään tutkielman kannalta keskeiset käsitteet ja esitellään erityisesti maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuuseen ja velvollisuuksiin vaikuttavia tuoreita sääntelymuutoksia. Pääluvuissa 3-5 keskitytään vastaamaan tutkimuskysymyksiin eli kysymyksiin siitä, mikä taho tietynlaisen toiminnan seurauksena vastaa asiakkaan maksukortin väärinkäytöksistä ja mitkä tekijät tähän vastuunjakoon vaikuttavat. Kolmannessa luvussa tarkastellaan niitä asiakkaan velvollisuuksia, jotka täyttämällä vastuu maksukortin oikeudettomasta käytöstä siirtyy pois asiakkaalta ja maksuvälineen liikkeellelaskijan sääntelyn mukainen vastuu väärinkäytöksestä toteutuu asianmukaisesti. Pääsääntöisesti voidaan todeta, että mikäli asiakas on käyttänyt ja säilyttänyt maksukorttiansa huolellisesti ja ilmoittanut välittömästi maksuvälineen tarjoajalle maksukortin katoamisesta tai väärinkäytösepäilystä, hän on täyttänyt lainsäädännössä hänelle asetetut velvollisuudet ja vastuu maksukortin oikeudettomasta käytöstä siirtyy maksuvälineen tarjoajalle palveluntarjoajalle. Lisäksi kaikissa niissä tilanteissa, joissa maksukortin palveluntarjoajat eivät ole edellyttäneet kuluttajalta vahvaa tunnistusta, asiakas ei vastaa itse oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta taloudellisesta vahingosta¹⁹. Myös näitä tilanteita käsitellään luvussa 3.

Kolmannessa luvussa tarkastelussa ovat siis tilanteet, joissa vastuu väärinkäytöksestä voi jäädä asiakkaan itsensä vastattavaksi. Neljännessä pääluvussa siirrytään kuvaamaan tarkemmin pääsääntöä maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuusta. Luvussa tarkastellaan taustaa pääsäännön takana ja käsitellään vastuuta koskevan säännöksen ongelmallisuutta palveluntarjoajan näkökulmasta. Neljännessä luvussa tuodaan käsittelyyn myös kysymys siitä, voiko maksuvälineen liikkeellelaskija sopia vastuun siirtämisestä muille tahoille ja mikäli tämä on mahdollista, missä määrin tästä vastuusta voidaan sopia. Kysymys on uuden sääntelyn muuttaman oikeudellisen taustan myötä tulkinnanvarainen ja mielenkiintoinen.

Viidennessä pääluvussa siirrytään oikeudettomasta maksutapahtumasta aiheutuneen taloudellisen vahingon korvausprosessin viimeiseen vaiheeseen. Kyse on tilanteesta, jossa

¹⁹ MPL 62 §; käsitellään tutkielmassa myöhemmin.

maksuvälineen liikkeellelaskija on jo korvannut vahingon asianmukaisesti asiakkaalleen. Tässä vaiheessa tutkittavaksi tulevat ne tilanteet, joissa muun maksuketjun palveluntarjoajan takautumisvastuu maksuvälineen liikkeellelaskijaa kohtaan realisoituu. Takautumisvastuun realisoitumisen avainasemassa on vahvan tunnistamisen vaatimuksen laiminlyönti²⁰. Sääntely sallii kuitenkin erilaisia poikkeuksia tästä vaatimuksesta, ja takautumisvastuun yhteydessä tässä luvussa tarkastellaan erityisesti näitä poikkeuksia ja niiden vaikutuksia vastuuseen. Maksuvälineen liikkeellelaskijan mahdollisuuteen siirtää vastuu eteenpäin muulle maksuketjun palveluntarjoajalle vaikuttaa myös maksunsaajan tai tämän maksupalveluntarjoajan petollinen menettely, jota kuvataan luvussa 5.3. Tässä tarkasteluun tuodaan erityisesti todistustaakka. Lopuksi tutkielman päättää johtopäätökset, jossa kootaan yhteen tutkielmassa ilmi käyneet vastuunjakoon vaikuttavat seikat sekä pohditaan tutkielman aikana tehtyjä havaintoja.

Näin ollen tutkielman rakenne noudattaa siis kaavio 1:n mukaista esitystapaa ja on rakennettu vastuuketjun etenemistä mukailleen. Kolmannessa pääluvussa käsitellään ne tilanteet, joissa vastuuketju voi pysähtyä jo asiakkaan kohdalle, mikä vastaa kaavion mukaista vastuuketjun ensimmäistä vaihetta. Neljäs pääluku puolestaan keskittyy pääsääntöön maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuusta. Viides luku päättää vastuuketjussa etenemisen muun maksuketjun palveluntarjoajan kohdalle ja käsittelyyn tulee erityisesti takautumisoikeus maksuvälineen liikkeellelaskijalle. Tämän myötä kaikki vastuuketjun portaat käsitellään siinä reaali maailmaa mukailevassa etenemisjärjestyksessä, jota noudatetaan pääsääntöisesti myös aidossa maksukortin väärinkäytöstä koskevassa arviointitilanteessa.

²⁰ MPL 74 §; käsitellään tutkielmassa myöhemmin.

2 Sähköinen maksutapahtuma ja siinä tapahtuva maksukortin oikeudeton käyttö

2.1 Sähköisen maksutapahtuman osapuolet

2.1.1 Oikeudellinen tarkasteluympäristö

Sähköinen maksutapahtuma on sopimusoikeudellinen transaktio, jossa on mukana useita eri osapuolia. Sähköisen maksutapahtuman suora määritelmä ei ole annettu laissa, mutta maksupalvelulaissa (290/2010, myöhemmin ”MPL”) määritellään maksutapahtuman käsite. MPL 8 §:n 3 kohdan mukaan maksutapahtuma on toimenpide, jolla varoja siirretään, nostetaan tai asetetaan käytettäväksi. Finanssialan viranomaiset sekä keskusliitto ovat todenneet sähköisen maksutapahtuman kattavan muun muassa internetmaksamisen, maksutilin online-käytön, verkkopankissa tehdyt tilisiirrot, korttien maksupäätapahtumat sekä verkkokaupassa maksamisen²¹. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2015/2366 maksupalveluista sisämarkkinoilla, direktiivien 2002/65/EY, 2009/110/EY ja 2013/36/EU ja asetuksen (EU) N:o 1093/2010 muuttamisesta sekä direktiivin 2007/64/EY kumoamisesta eli EU:n toinen maksupalveludirektiivi (The Second Payment Services Directive, myöhemmin ”PSD2”) koskee soveltamisalaltaan nimenomaisesti sähköisiä maksutapahtumia ja jättää näin ollen 3 artiklassa esitetyn mukaisesti soveltamisalansa ulkopuolelle muun muassa yksinomaan käteisellä suoraan maksajalta maksunsaajalle maksetut maksut. Annettujen esimerkkien valossa voitaisiin siis nähdä, että sähköiseksi maksutapahtumiksi luetaan ne maksutapahtumat, joissa maksuväline on sähköinen (maksukortti, verkkopankkitunnukset) ja/tai maksu tapahtuu jollakin tapaa sähköisesti tai jonkin tietoverkon välityksellä (verkkopankki, internet). Tarkastelun kohteena tutkielmassa ovat erityisesti ne sähköiset maksutapahtumat, jotka toteutetaan maksukorttia käyttäen.

²¹ Finanssivalvonnan verkkosivut: PSD2; Finanssiala ry:n verkkosivut: Kysymyksiä ja vastauksia toisesta maksupalveludirektiivistä (PSD2).

Sähköisen maksutapahtuman toteuttamiseen liittyy pääasiallisesti useita osapuolia. Kuten tutkielman näytetään, kaikki osapuolet eivät ole toistensa kanssa suorassa sopimussuhteessa, vaan osapuolten välisistä keskinäisistä sopimussuhteista muodostuu verkosto, joka mahdollistaa maksutapahtuman toteutuksen. Osapuolten keskinäisten sopimusten on oltava pitäviä ja teknisen toteutuksen toimivia, jotta maksun siirtyminen maksajalta maksunsaajalle onnistuu. Maailmaanlaajuinen kortti- ja maksuyhtiö Visa Inc. on eritellyt tavallisen sähköisen maksutapahtuman osapuoliksi asiakkaan, maksuvälineen liikkeellelaskijan (*issuer*), maksunsaajan maksupalveluntarjoajan (*acquirer*) sekä kauppiaan (*merchant*)²². Tässä luvussa esitellään tarkemmin maksamisen osapuolten määritelmät ja niiden pääasialliset tehtävät.

2.1.2 Maksaja

Maksutapahtuman käynnistämiseksi tarvitaan maksaja. Maksajan suostumus tarvitaan MPL 38 §:n mukaisesti aina maksutapahtuman toteuttamiseen, joten maksaja on maksutapahtuman käynnistäjä ja maksun siirtoketjun ensimmäinen lenkki. Maksajan määritelmä on löydettävissä maksulaitoslain (297/2010, myöhemmin ”MLL”) 5 §:n 1 kohdasta sekä MPL 8 §:n 1 kohdasta. Molemmissa laissa tarkoitetaan maksupalvelun käyttäjällä sitä, joka maksupalveluntarjoajan kanssa tekemänsä sopimuksen perusteella voi käyttää maksupalvelua maksajana tai maksunsaajana. Määritelmän mukainen maksaja tässä tutkielmassa on se kuluttaja-asiakas, joka on tehnyt maksuvälineen liikkeeseenlaskijan kanssa puitesopimuksen maksukortin käyttämisestä. Maksuvälineen liikkeeseenlaskija on siis tässä tilanteessa pykälän määritelmän mukainen palveluntarjoaja ja oikeus käyttää maksukorttia puitesopimuksen mukaisesti määritelmän mukainen maksupalvelu. Maksajan tai maksupalvelun käyttäjän määritelmä ei erottele tai sulje pois luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, mutta tässä tutkielmassa valitaan tarkasteluun nimenomaisesti luonnollinen henkilö maksajan roolissa.

2.1.3 Maksuvälineen liikkeellelaskija

²² Card Acceptance Guidelines for Visa Merchants, 2017, s. 5.

MPL 1 § 3 kohta erottelee yhdeksi maksupalvelun lajiksi maksuvälineen liikkeellelaskun (*issuing*). Pykälää vastaavassa hallituksen esityksessä eduskunnalle maksupalvelulaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi (HE 169/2009 vp) todetaan maksuvälineen liikkeeseenlaskusta seuraavaa: ”maksuvälineen liikkeeseenlaskulla tarkoitetaan palvelua, jossa esimerkiksi luottolaitos tekee asiakkaansa kanssa sopimuksen, jonka ehtojen mukaisesti luottolaitos antaa asiakkaan käyttöön maksuvälineen, kuten maksukortin, jota asiakas voi käyttää tavaroiden ja palveluiden maksamiseen.”²³ Tutkielmassa tarkastellaan nimenomaisesti juuri maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuuta. Esitöissä on liikkeeseenlaskijan esimerkiksi valittu luottolaitos, minkä voidaan osaltaan nähdä kertovan siitä, että suu- ralle yleisölle tutuin maksuvälineiden tarjoaja on luottolaitos eli pankki. Maksuvälineen liikkeellelaskija onkin tavallisemmin se talletuspankki, jossa asiakkaan maksukorttiin liitetty tili on ja tätä pidetään lähtökohtana myös tutkielmassa. Talletuspankkeja sääntelevä laki luottolaitostoiminnasta (610/2014) ei nimenomaisesti mainitse erikseen maksuvälineen liikkeellelaskua sallittua liiketoimintaa koskevassa säännöksessä 5:1, mutta listauksessa mainitaan maksupalvelu sekä muu maksuliike, johon maksuvälineiden liikkeellelasku luetaan kuuluvaksi²⁴. Myös muut maksupalveluntarjoajat voivat olla maksuvälineen liikkeellelaskijoita, mutta yleisyyteen vedoten tässä tutkielmassa valitaan tarkaste- luun pankki maksuvälineen liikkeeseenlaskijana.

2.1.4 Kauppias

Kauppias on tässä yhteydessä maksunsaaja. Maksunsaaja määriteltiin aiemmin maksajan yhteydessä, ja kauppiaan rooli maksunsaajana ja maksupalvelun käyttäjänä perustuu so- pimukseen maksupalveluntarjoajan kanssa. Nimityksenä ”kauppias” perustuu englannin- kieliseen nimitykseen ”merchant”, jota vakiintuneesti käytetään maksupalveluita koske- vassa sääntelyssä maksunsaajana. Esimerkiksi PSD2:n alussa annetussa Euroopan parla- mentin ja Euroopan unionin neuvoston katselmassa käytetään maksunsaajalle lähes sy- nonyminä kauppiaan käsitettä.²⁵ Kauppias on se taho, jota voidaan pitää maksuketjun viimeisenä linkkinä ja maksajan maksun vastaanottajana.

²³ HE 169/2009 vp, s. 27.

²⁴ Anttila 1996, s. 181.

²⁵ (EU) 2015/2366 kohta (65).

2.1.5 Maksunvälittäjä

Maksajan käyttäessä maksuvälineen liikkeeseenlaskijan myöntämää maksuvälinettä ja aloittaessaan sähköisen maksutapahtuman omalta maksuvälineeseen yhdistetyltä tililtään maksunsaajalle, tarvitaan maksuketjuun myös maksunvälittäjä. MPL 1 §:n 4 kohdan mukaan maksupalveluna pidetään myös maksunsaajan kanssa tehtyyn sopimukseen perustuva maksutapahtuman hyväksyminen ja käsitteleminen, joka johtaa varojen siirtämiseen maksunsaajalle (*acquiring*)²⁶. Maksunvälittäjä onkin tässä yhteydessä epävirallisempi termi, jota käytetään siitä maksunsaajan eli kauppiaan maksupalveluntarjoajasta, jonka tehtäviin kuuluu maksun välittäminen maksunsaajalle. Koska MPL:n mukaisesti termi ”maksupalveluntarjoaja” viittaa niin maksuvälineen liikkeeseenlaskijaan kuin maksunsaajan maksupalveluntarjoajaankin, käytetään tässä tutkielmassa selvyuden vuoksi pääsääntöisesti termiä maksunvälittäjä.

2.1.6 Kansainväliset korttisäännöt

Tutkielman alussa voidaan nähdä tarpeellisenä tuoda esiin myös globaalien korttiyhtiöiden Visa International Service Associationin (myöhemmin ”Visa”) sekä Mastercard Worldwiden (myöhemmin ”Mastercard”) roolit sähköisten maksutapahtumien maksuketjuissa. Visa on globaali kortti- ja maksuyhtiö, joka on varmasti tuttu lähes jokaiselle suomalaiselle pankki- tai luottokorttien kautta. Visan omistaa 21 000 eri puolilla maailmaa sijaitsevaa rahoituslaitosta. Nämä rahoituslaitokset myöntävät Visan kortteja asiakkailleen. Tämän lisäksi Visa-verkoston kuuluu kauppiaita, jäsenliikkeitä, jotka hyväksyvät kaikki Visa-kortit maksuvälineiksi²⁷. Toinen suurimmista globaaleista korttiyhtiöistä on Mastercard. Mastercard toimii yli 210 maassa ympäri maailman ja sen toimintamalli on hyvin samantapainen kuin Visalla²⁸. Visan ja Mastercardin yhteenlaskettu osuus Euroopan maksukorteista oli vuonna 2014 86 %:ia. Ennusteiden mukaan vuonna 2020 yhdeksän euroa kymmenestä Euroopassa maksetaan käyttäen Visan tai Mastercardin

²⁶ HE 169/2009 vp., s. 27.

²⁷ Neuvoston asetuksen N:o 17 (1) 19 artiklan 3 kohdan mukainen tiedonanto, Asia COMP/D1/29.373, Visa International (2000/C 293/16), s. 1-2.

²⁸ Mastercardin verkkosivut: What We Do.

maksukorttia²⁹. Jokainen suomalainen pankki myöntää asiakkailleen joko Visan tai Mastercardin kortteja³⁰. Täten selvää siis on, että korttiyhtiöillä on valtava vaikutus korttimaksamiseen EU:ssa ja Suomessa. Yhtiöt jakavat jäsenilleen erilaisia sääntöjä ja määräyksiä, joiden avulla säännellään verkoston toimintaa ja verkoston välisiä suhteita. Nämä kansainväliset korttisäännöt velvoittavat niin maksuväliseen liikkeellelaskijoita, maksun välittäjiä kuin kauppiaitakin.³¹ Korttisäännöt ovat yritysten välisten sopimusten tasoisia ja niihin pätee yleiset sopimusoikeudelliset periaatteet. Näin valtavien verkostojen välisten sopimusten ja sääntöjen vaikutus maksutapahtumien toteuttamiseen ja osapuolten väliseen vastuunjakoon voidaan kuitenkin nähdä joissakin tilanteissa jopa velvoittavamman oikeuslähteen veroisina. Pankit maksuväliseen liikkeellelaskijan roolissa vetoavat usein ratkaisukäytännössä omien palveluehtojensa ja voimassa olevan sääntelyn lisäksi myös kansainvälisiin korttiehtoihin³². Finanssialan keskusliitto on nostanut kansainvälisten korttiyhtiöiden säännöt sääntelyn tasolle lausueessaan uusista maksupalvelulakiin tehtävistä muutoksista³³. Visan ja Mastercardin määrittämiin sopimusmääräyksiin ja korttisääntöihin sekä niiden vaikutuksiin tutkielman tutkimuskysymyksiin palataan myöhemmissä luvuissa.

2.2. Sähköisen maksutapahtuman toteutus

2.2.1 Tekninen toteutus

Sähköinen maksutapahtuma rakentuu maksutapahtuman osapuolten, niiden välisten suhteiden ja maksun teknisen etenemisen välille. Seuraavaksi esitellään sekä perinteisen sähköisen maksutapahtuman eteneminen osapuolten välillä että sähköiseen

²⁹ Retail Banking Research: Global Payment Cards Data and Forecasts to 2020.

³⁰ Suomalaisten pankkien verkkosivut.

³¹ Neuvoston asetuksen N:o 17 (1) 19 artiklan 3 kohdan mukainen tiedonanto, Asia COMP/D1/29.373, Visa International (2000/C 293/16), s. 1-2 sekä Mastercardin verkkosivut: See how our rules can help inform and guide your business.

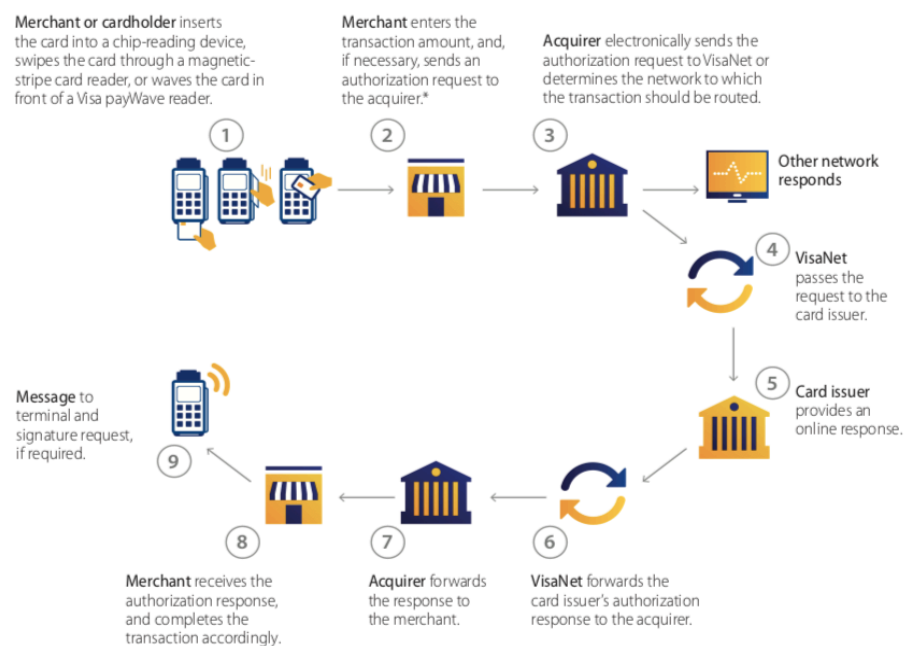
³² Esim. ratkaisut PKL 26/13 ja FINE-017936.

³³ Katkelma Finanssialan keskusliiton (FK) lausunnosta maksupalvelulain 62 §:ään: "Kansainvälisten korttiyhtiöiden sääntöjen mukaan kauppialla ei ole mitään velvollisuutta tarkistaa maksajan henkilöllisyyttä. Näihin sääntöihin ei ole mahdollisuutta Suomesta käsin vaikuttaa. Kun direktiivin ulkopuolelta lakiin otettu säännös ei lisäksi koskisi ulkomaisia kauppiaita, suomalainen kortin myöntäjä joutuisi epäedulliseen asemaan verrattuna muihin Euroopassa toimiviin kortin myöntäjiin." Oikeusministeriön lausuntotiivistelmä maksupalvelulaista, 2009, s. 36.

maksutapahtumaan liittyvät maksutavat. Molempiin edellä mainittuihin liittyy olennaisesti maksun valtuuttaminen (*authorisation*) ja tämän asianmukaisen oikeutuksen edellytys vastuun välttämiseksi.

Maksuketjun sopimussuhteiden ja vastuunjaon jakautumisen ymmärtämiseksi on tarkasteltava maksutapahtuman teknistä etenemistä osapuolten välillä. Otetaan avuksi kaavio, joka yhdistää maksutapahtuman osapuolet maksun etenemiseen.

Kaavio 2³⁴



Kaavio esittää sähköisen maksutapahtuman osapuolten välisten transaktioiden valtuutusprosessin. Kaavio on laadittu sellaisen maksutapahtuman näkökulmasta, jossa maksaja ja kauppias ovat fyysisesti samassa tilassa. Periaate voidaan kuitenkin peilata myös verkko-kaupassa tapahtuvaan maksuun. Maksu käynnistyy maksajan valtuuttaessa maksun. Hän hyväksyy maksun kortin PIN-koodilla tai verkkopankkitunnuksilla. Kauppias (*merchant*) tekee tarvittavat toimenpiteet maksun etenemiseksi, ja maksun oikeuttamispyyntö etenee tietoverkkoa pitkin maksunsaajan maksupalveluntarjoajalle (*acquirer*). Tämä

³⁴ Card Acceptance Guidelines for Visa Merchants, 2017, s. 6.

palveluntarjoaja ohjaa pyynnön eteenpäin maksuvälineen liikkeellelaskijalle, sille taholle, jonka palvelussa asiakkaan varat ovat (*issuer*). Kun tämä palveluntarjoaja on hyväksynyt maksun ja siihen liittyvän asiakkaan valtuutuksen, tieto maksun onnistumisesta palaa samaa reittiä pitkin takaisin kauppiaan maksupäätteeseen tai verkkokaupan maksuseinään hyväksyttynä maksuna.

Kaavion esittämä oikeuttaminen ja ennen kaikkea ensimmäinen vaihe, maksukortinhaltijan antama valtuutus - maksaminen - ja hänen henkilöllisyytensä tunnistaminen tapahtuu pääsääntöisesti kahdella eri sähköisen maksamisen maksutavalla; korttimaksamisena tai vahvana tunnistamisena. Nämä maksutavat esitellään seuraavaksi.

2.2.2 Sähköisen maksamisen maksutavat

2.2.2.1 Yleisimmät sähköisen maksamisen maksutavat

Sähköisessä maksamisessa siirretään maksuinstrumenttia käyttäen varoja osapuolelta toiselle. Sähköisistä maksuinstrumenteista tilisiirtoa ja korttimaksua käytetään Suomessa eniten³⁵. Tilisiirto toteutetaan käytännössä pankkien myöntämällä verkkopankkitunnuksilla. Muita sähköisiä maksutapoja ovat muun muassa sekkit ja suoraveloitukset, joita ei Suomessa käytetä käytännössä enää kuin minimaalisen vähän³⁶. Tässä alaluvussa otetaan tarkasteluun tavallisimmat maksutavat.

2.2.2.2 Korttimaksaminen

Korttimaksamisella tarkoitetaan luonnollisesti maksukortin käyttöä maksuvälineenä. Verkkokaupan korttimaksaminen toteutetaan syöttämällä kauppiaan maksunpalveluntarjoajan tämän verkkokauppaan tarjoamalle maksuseinälle maksukortin korttinumero, voimassaoloaika ja CVV- tai CVV2 -tunnus. Korttimaksaminen verkossa on perustunut täysin yhteen elementtiin – fyysiseen korttiin, ja kaikki maksamiseen tarvittava tieto löytyy kortista itsestään. Korttimaksaminen on verkossa hyvin yleinen ja kuten johdannossa

³⁵ Suomen Pankin artikkeli maksujärjestelmästä.

³⁶ Suomen Pankin maksuliiketilaston (2018) mukaan 96 % maksuista tehtiin korttimaksuilla tai tilisiirroilla ja jäljelle jäävä 4 % koostui suoraveloituksista, tilien veloituksista yksinkertaisella tilikirjauksella (esim. pankkien palvelumaksut), maksumääräyksistä/rahansirroista, sekeistä ja sähköisellä rahalla (e-raha) suoritetuista maksuista.

esiin nostettiin, yhä yleistynyt maksutapa. Verkkokaupan korttimaksamiseen on kuitenkin uuden sääntelyn myötä tullut huomattavia muutoksia.

2.2.2.3 Vahva sähköinen tunnistaminen

Vahva sähköinen tunnistaminen on maksamiseen tai henkilöllisyyden todentamiseen verkossa yleisesti käytetty menetelmä. Suomessa vahvaa tunnistamista käytetään jo muun Euroopankin mittakaavassa huomattavan paljon verkkoasioinnissa. Esimerkiksi pelkätään julkishallinnon palveluissa tunnistettiin asioivan henkilön henkilöllisyys vahvaa tunnistamista käyttäen 81,7 miljoonaa kertaa vuonna 2017.³⁷ Vahvan sähköisen tunnistamisen järjestelmän toimintaa ja toteutusta sääntelee laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista (617/2009, myöhemmin ”tunnistuslaki”) siltä osin, kun tunnistamistapahtumaan ei liity maksamista. Tässä tutkielmassa kuitenkin keskitytään vahvan tunnistamisen ja maksamisen välisiin kytköksiin ja vaikutuksiin. Vahva tunnistaminen maksamisen yhteydessä tarkoitetaan sitä menetelmää, jonka avulla asiakkaan henkilöllisyys tunnistetaan esimerkiksi verkossa tapahtuvan maksutapahtuman tai maksutilille kirjautumisen yhteydessä³⁸.

Maksamiseen ja muiden maksupalveluiden käyttöön liitännäinen vahva tunnistus säännellään puolestaan maksupalvelulaissa. MPL 8 §:ssä säädetään, mitä vahva tunnistus tarkoittaa ja mikä sen määritelmä on:

Tässä laissa tarkoitetaan:

24) vahvalla tunnistamisella maksupalvelun käyttäjän sähköistä tunnistamista, jossa suojataan tunnistamistiedon luottamuksellisuutta ja käytetään menettelyä, joka perustuu vähintään kahteen seuraavista kolmesta toisistaan riippumattomasta vaihtoehdosta:

- a) johonkin, mitä vain maksupalvelun käyttäjä tietää;*
- b) johonkin, mitä vain maksupalvelun käyttäjällä on hallussaan;*
- c) maksupalvelun käyttäjän yksilöivään ominaisuuteen.*

³⁷Valtiovarainministeriön julkaisuja 2019:20: Sähköinen tunnistaminen: Selvitys nykytilasta sekä kehittämistarpeista, s. 10.

³⁸Finanssivalvonnan verkkosivut: PSD2 muutti maksamista.

Päätavoite vahvassa tunnistamisessa ja sen menetelmien käytössä on siis *turvallisuus*. Vahvan tunnistamisen avulla pyritään suojaamaan tunnistettavan asiakkaan tiedot luottamuksellisesti ja varmistamaan, että tunnustautuja todella on se, keneksi itseään väittää³⁹.

Pykälässä eritellään elementit, joihin vahvan tunnistamisen menettelyn tulee perustua. Menetelmän on täytettävä kaksi kolmesta annetuista vaihtoehdoista. Pykälässä eritelty elementit vastaavat PSD2:sen 4 (30) artiklassa määritellyjä elementtejä. Pykälää vastaavassa hallituksen esityksessä (HE 132/2017) on annettu esimerkkejä siitä, mitä nämä elementit voivat olla. Tieto on perinteisesti jokin salasana. Hallussapidon elementti voi olla esimerkiksi tietyllä SIM-kortilla varustettu matkapuhelin tai siihen asennettu sovellus. Finanssivalvonta on myös lisännyt hallussapidon elementtien ryhmään esimerkiksi maksukortin silloin, kun maksu suoritetaan kaupan maksupäätteellä⁴⁰. Kolmas elementti viittaa käytännössä kaikkiin biometrisiin ominaisuuksiin, joita ovat muun muassa henkilön sormenjälki tai silmän iiris. Jotta vahva tunnistaminen on toimiva ja hyväksyttävä menetelmä, tulee siinä hyödyntää kahta kolmesta näistä elementeistä.⁴¹

Suurelle yleisölle tutuin väline vahvaan tunnistamiseen ovat pankin tarjoamat verkkopankkitunnukset. Vuonna 2008 on arvioitu, että pankkitunnuksilla tehdään 99 % silloisista sähköisistä tunnistustapahtumista.⁴² Nykyään luvun voidaan nähdä alentuneen erityisesti uusien maksamisen tapojen ja sovellusten myötä. Esimerkiksi kuluttajille tarjottava MobilePay -sovellus täyttää itsessään vahvan sähköisen tunnistamisen vaatimuksen – asiakas kirjautuu tietyllä SIM-kortilla varustetulle matkapuhelimelleen (hallussapito) syöttämällä itse sovellukseen asettamansa salasanan sovellukseen (tieto) ja pääsee näin tekemään maksutapahtumia.

³⁹ Liike- ja viestintäministeriön tiedote 28.3.2019: Vahvaa sähköistä tunnistamista koskevat lakimuutokset voimaan.

⁴⁰ Finanssivalvonnan verkkosivut: PSD2 muutti maksamista.

⁴¹ HE 132/2017 vp, s. 32.

⁴² Sisäministeriö 2008, s. 29.

2.2.2.4 Vahvan tunnistamisen vaatimus 14.9.2019 alkaen

PSD2:n eli EU:n toisen maksupalveludirektiivin yksi tavoitteista on lisätä maksamisen turvallisuutta ja kuluttajien suojaa maksamisessa. Maksuvälineiden väärinkäytösten määrää pyritään vähentämään. Näiden tavoitteiden toteuttamiseksi PSD2 asetti uusia teknisiä turvallisuusvaatimuksia maksamiseen.⁴³ Konkreettisin keino maksamisen turvallisuuden lisäämiseksi ja väärinkäytösten määrän vähentämiseksi on uusi vaatimus vahvan tunnistamisen käytöstä maksamisessa. Käytännössä vaatimus tarkoittaa sitä, että siinä missä aiemmin monissa verkkokaupoissa on ollut mahdollista maksaa myös syöttämällä maksukortin tiedot - kortin numeron, voimassaoloajan ja CVV- tai CVV 2 -tunnuksen – jatkossa näiden tietojen lisäksi maksaminen edellyttää myös asiakkaan henkilöllisyyden vahvaa tunnistamista. Pelkillä maksukortin tiedoilla maksaminen ei enää joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta onnistu, mikäli maksutapahtumaa ei lisäksi vahvisteta verkkopankkitunnuksilla tai muulla vahvan tunnistamisen välineillä.⁴⁴ Mainittuihin poikkeuksiin palataan tutkielmassa jäljempänä.

Kyseinen vaatimus on implementoitu MPL 85 b §:llä Suomen lainsäädäntöön. MPL 85.1 b §:n mukaan:

Palveluntarjoajan on käytettävä vahvaa tunnistamista, jos maksaja:

- 1) käyttää maksutiliään tietoverkon välityksellä;*
- 2) käynnistää sähköisen maksutapahtuman;*
- 3) toteuttaa etäkanavan kautta toimen, johon voi liittyä väärinkäytöksen riski.*

Vaatimus vahvan tunnistamisen käytöstä voitaisiin siis nähdä tiivistyvän yhteen määritelmään: sitä on käytettävä, kun asiakas käyttää sähköistä maksupalvelua. Erityisen tärkeää tutkielman kannalta on painottaa sitä, kenen velvollisuus on huolehtia vahvan tunnistamisen vaatimuksen täyttamisestä maksupalvelua käytettäessä. Velvollisuus on pykälän mukaisesti palveluntarjoajalla. Palveluntarjoajan käsite määritellään MPL 8 § 2 kohdassa, jossa sen todetaan olevan oikeushenkilö, joka ammattimaisesti tarjoaa

⁴³ Finanssivalvonnan verkkosivut: PSD2 muutti maksamista.

⁴⁴ Finanssivalvonnan verkkosivut: PSD2 muutti maksamista.

maksupalveluja. Säännöksessä tarkoitettu palveluntarjoaja tarkoittaa siis useampaa sähköisen maksutapahtuman ketjun yritystä - vähintäänkin maksuvälineen liikkeellelaskijaa sekä maksunsaajan maksupalveluntarjoajaa tai muuta maksunvälittäjää. Vahvan tunnistamisen käytön vaatimus koskee siis koko maksuketjua. Siihen, mikä toimija viime kädessä valitsee käytettävän tunnistus- tai maksutavan ja miten palveluntarjoajat osaltaan voivat huolehtia vahvan tunnistamisen käytöstä, palataan myöhemmin tässä tutkielmassa. Näillä tekijöillä on suuri vaikutus vastuunjaon jakautumiseen palveluntarjoajien välillä.

2.2.2.5 Lisäaika vahvan tunnistamisen vaatimusten toteuttamiseen verkkokaupan korttimaksamisessa

Vaatus vahvan tunnistamisen käytöstä sähköisissä maksutapahtumissa tuli voimaan 14.9.2019, jolloin sääntely astui täysimääräisenä voimaan. Markkinoilla oli kuitenkin vuoden 2019 aikana tunnistettu sääntelyn asettamien vaatimusten vaativan mittavia muutoksia ja tästä syystä vaatimusten toteuttamisen sääntelyn asettamassa aikataulussa olevan ongelmallista. Niin pankit, kauppiat kuin muut maksupalveluntarjoajatkin olivat jäljessä muutosten toteuttamisesta ja pelko siitä, ettei vaadittavia muutoksia järjestelmiin vahvan tunnistamisen toteuttamisen mahdollistamiseksi saataisi rakennettua sääntelyn antamaan määräpäivään mennessä, oli suuri.⁴⁵

EU:ssa pankkien toimintaa valvova Euroopan pankkiviranomainen (European Banking Authority, myöhemmin ”EBA”) kiinnitti huomion tilanteeseen ja antoi 16.10.2019 kannanoton läsiirtymäajasta vahvan tunnistamisen vaatimusten toteutukseen verkkokaupan korttimaksamisessa. Kannanotossa EBA esittää kansallisille valvojille mahdollisuutta myöntää toimijoille läsiäaikaa toteuttaa vahvan tunnistamisen vaatimukset verkkokaupan korttimaksamisessa 31.12.2020 loppuun asti.⁴⁶ Suomen valvova viranomainen Finanssivalvonta antoi asiasta valvottavatiedotteen 18.10.2019. Finanssivalvonta totesi noudattavansa EBAn ehdottamaa läsiäaikaa. Läsiäaika tarkoittaa käytännössä sitä, ettei Finanssivalvonta kohdistaa Suomessa valvottaviinsa, maksupalveluntarjoajiin, hallinnollisia

⁴⁵ Kts. esim. Finanssivalvonnan valvottavatiedote 5.9.2019 – 47/2019: ”-- Finanssivalvonta on arvioinut, että Suomessa verkkokaupan valmiudessa toteuttaa korttien liikkeeseenlaskijoina olevien pankkien edellyttämää vahvaa tunnistamista 14.9.2019 alkaen on paikoin merkittäviä puutteita.”

⁴⁶ Opinion of the European Banking Authority on the deadline for the migration to SCA for e-commerce card-based payment transactions.

seuraamuksia, vaikka nämä käytännössä rikkovat uutta lainsäädäntöä. Tätä tosiasiaa tulee painottaa. Lisäaika ei näin ollen vaikuta sääntelyn voimassaoloon tai oikeuta laiminlyömyään muita sääntelyn vaatimuksia.

Tutkielmaa kirjoittaessa vallitseva oikeustila siis on, ettei valvova viranomaisena kohdistaa hallinnollisia seuraamuksia palveluntarjoajiin, jotka eivät käytä verkkokaupan korttimaksamiseen vahvistamiseen vahvaa tunnistamista. Kyse on kuitenkin poikkeuksellisesta tilanteesta, joka vaikuttaa palveluntarjoajien toimintaan vain rajallisen ajan vuoden 2020 loppuun. Tutkielmassa tarkastellaan niin annetun lisäajan vaikutuksia vastuuseen kuin myös sitä oikeustilaa, joka vakiintuu annetun lisäajan päättymisen jälkeen.

2.3 Maksuvälineen oikeudeton käyttö

2.3.1 Maksuvälineen käsite

Maksuvälineellä tarkoitetaan maksupalvelulain 8 §:n 11 kohdan mukaan ”maksukorttia tai muuta käyttäjäkohtaista välinettä tai menettelytapaa taikka näiden yhdistelmää, jonka käyttämisestä maksutoimeksiantoihin maksupalvelun käyttäjä ja palveluntarjoaja ovat sopineet”. Tässä tutkielmassa keskitytään maksuvälineistä nimenomaan maksukorttiin.

2.3.2 Oikeudettoman maksutapahtuman määritelmä

Kuten aiemmin todettu, sähköinen maksutapahtuma lähtee liikkeelle siitä, että maksuvälineen käyttäjä eli maksaja valtuuttaa tapahtuman käynnistämisen. Valtuutuksen voidaan nähdä toteutuvan esimerkiksi kortin tunnuslukua kivijalkakaupassa tai kortin numeroita verkkokaupassa käyttäen. MPL 38.1 §:n mukaan:

Maksutapahtuma saadaan toteuttaa vain maksajan suostumuksella. Maksutapahtumaa pidetään oikeudettomana, jollei maksaja ole antanut siihen suostumustaan sovitulla tavalla.

Oikeudettomia tapahtumia ovat siis ne maksutapahtumat, jotka eivät tapahdu maksuvälineen omistajan suostumuksella. Pykälän sanamuodosta ”—jollei maksaja ole antanut

siihen suostumustaan sovitulla tavalla” voidaan tulkita, että suostumus on tultava nimenomaan siltä henkilöltä, joka on tehnyt kyseisestä maksuvälineestä sopimuksen maksupalveluntarjoajan kanssa.

Maksukortin oikeudeton käyttö voi tapahtua esimerkiksi kortin kadotessa tai kortti varastettaessa – kortin haltuunsa saanut henkilö toteuttaa oikeudettoman tapahtuman kortin numeroita käyttäen. Tässä tilanteessa oikeudettomassa käytössä ei ole kyse siitä, etteikö maksamista varmennettaisi sovitulla tavalla korttinumeroita käyttäen. Maksuvälineestä sopimuksen solminut henkilö ei kuitenkaan itse valtuuta tehtyä maksua, mikä tässä aiheuttaa maksutapahtuman oikeudettomuuden.

Edellä mainittujen tilanteiden lisäksi on jopa tavallisempaa, että korttia käytetään oikeudettomasti varastamalla sen dataa tietoverkosta käsin. Näissä tilanteissa fyysinen kortti on pääsääntöisesti edelleen tallessa kortin oikealla omistajalla, mutta sen anastettu tietodata mahdollistaa oikeudettoman käytön tapahtumisen.⁴⁷

⁴⁷ Poliisin verkkosivut: Maksukorttirikollisuus on kasvava ilmiö.

3 Asiakkaan ja palveluntarjoajan toiminnan vaikutukset vastuunjakoon – milloin vastuu jää asiakkaalle

3.1 Asiakkaan velvollisuudet

3.1.1 Maksuvälineen huolellinen käyttö ja säilytys

MPL 63.1 §:n mukaan:

Jos maksutapahtuma on toteutettu oikeudettomasti eikä 62 §:stä muuta johdu, palveluntarjoajan, jonka asiakkaan varoja on käytetty maksutapahtuman toteuttamiseen, on välittömästi ja viimeistään seuraavana työpäivänä siitä, kun se havaitsi maksutapahtuman tai sille ilmoitettiin maksutapahtumasta, palautettava maksutapahtuman rahamäärä asiakkaalleen tai palautettava tämän maksutili siihen tilaan, jossa se olisi ollut ilman veloitusta.

Pykälässä todettu osio ”— eikä 62 §:stä muuta johdu” on se kohta, jossa tässä pääluvussa keskitytään. Luvun edetessä tarkastellaan niitä 62 §:n mukaisia asiakkaan velvollisuuksia, joiden toteuduttua MPL 63.1 §:n mukainen lähtökohtainen maksuvälineen liikkeellelaskijan taloudellinen vastuu oikeudettomasta käytöstä aktualisoituu. MPL 62 §:n mukaan asiakas vastaa maksuvälineensä oikeudettomasta käytöstä vain, jos asiakas on:

- 1) luovuttanut maksuvälineen sen käyttöön oikeudettomalle; taikka
- 2) huolimattomuudesta laiminlyönyt 53 §:n 1 momentin mukaiset velvollisuutensa; taikka
- 3) laiminlyönyt ilman aiheutonta viivytystä ilmoittaa palveluntarjoajalle tai sen nimemälle muulle taholle havaitsemastaan maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.

Tarkastelu aloitetaan säännöksen ensimmäisestä ja toisesta kohdasta. MPL 53 §:n mukaisesti asiakkaan on käytettävä maksuvälinettä maksuvälineen liikkeellelaskijan kanssa sovitujen ehtojen mukaisesti ja MPL 53.1 §:n mukaan ”erityisesti hänen (asiakkaan) on kohtuullisin toimenpitein huolehdittava maksuvälineestä --”. Asiakkaan on siis kohtuullisuutta huolellisuutta noudattaen käytettävä ja säilytettävä maksuvälinettä. Oikeudettoman käytön vastuunjakoa arvioitaessa tulee lähes poikkeuksetta arvioitavaksi asiakkaan

menettelyn huolellisuus, huolimattomuus tai tahallisuus. Huolimattomuus jakautuu eteenpäin nykylainsäädännössä tavalliseen huolimattomuuteen sekä törkeään huolimattomuuteen ja johtaa asiakkaan täysimääräiseen tai osittaiseen korvausvastuuseen kortin väärinkäytöksestä. Arviointia asiakkaan menettelyn huolellisuudesta tehdään siitä huolimatta, että usein tapauksissa kiistatonta on se, että asiakas on joutunut rikoksen kohteeksi.⁴⁸ Ennen kuin maksupalvelulaki säädettiin ja kuluttajansuojalaki ulotettiin koskemaan myös maksu- ja luottokortteja yleisesti käytössä olivat sopimusehdot, jotka siirsivät vastuun kortin väärinkäytöksellä tehdyistä maksutapahtumasta asiakkaalle täysimääräisenä tuottamuksesta riippumatta. Vain katoamisilmoituksen jälkeen tehtyjen oikeudettomien tapahtumien osalta asiakkaan vastuuta rajoitettiin. Jo tuolloin näin ankaraa asiakkaan vastuuta arvosteltiin ja sääntelykehys muuttuikin tältä osin nopeasti⁴⁹. Sitten oikeustila on muuttunut huolimattomuuden arvioinnin osalta useampaan kertaan, pääasiassa asiakkaansuojaa asteittain lisäten. Tätä muutossuuntaa voidaan osaltaan selittää teknologian kehityksellä, joka mahdollistaa pankeille paremmat edellytykset tarkkailla asiakkaiden maksukäyttäytymistä ja tilitietoja sekä lisätä esimerkiksi turvallisuutta kohtuvia estoja⁵⁰.

3.1.2 Huolellisuuden, huolimattomuuden ja törkeän huolimattomuuden rajanveto

3.1.2.1 Arvioinnin tapauskohtaisuus

Huolellisuuden ja vastaavasti huolimattomuuden, törkeän huolimattomuuden ja tahallisuuden välinen rajanveto ei ole useinkaan selvää. Lainkohdat itsessään eivät anna varsinaista täsmennystä sille, mitä huolellinen toiminta edellyttää. Myöskään 53 ja 62 §:iä vastaavat hallituksen esityksen kohdat eivät anna apua rajanvedon määrittelemiseen. Esitöissä todetaan kuitenkin, että tilanteita on arvioitava tapauskohtaisesti.⁵¹ Huolellisuuden arvioinnissa käytetään muun muassa seuraavia kysymyksiä: miten asiakas on säilyttänyt korttiaan, miten kortti ja sen tunnusluku ovat joutuneet muun henkilön haltuun, kuinka nopeasti kortin katoaminen on huomattu ja kuinka nopeasti katoamisesta on ilmoitettu

⁴⁸ Hidén, Sainio 2017, s. 4

⁴⁹ Aurejärvi 1986, s. 211-214.

⁵⁰ Salminen 2014, s. 15.

⁵¹ HE 132/2017 vp, s. 45.

pankille⁵². Tapauskohtaisen arvioinnin voidaan nähdä heijastuneen selkeästi myös ratkaisukäytäntöön. FINE on vuonna 2017 pankin ja asiakkaan välisen vastuunjaon ratkaisukäytäntöä koskevassa julkaisussaan todennut, että sen pankkilautakunta on edellisen viiden toimintavuoden aikana antanut ratkaisusuosituksen yli 200 palveluntarjoajan ja asiakkaan väliseen riita-asiaan, joista valtaosa on liittynyt maksukortin oikeudettomaan käyttöön.⁵³ Tapauskohtaisuutta korostaa olosuhteiden suuri vaikutus huolellisen toiminnan riittävän tason määrittämiseen: esimerkiksi hovioikeuden ratkaisujen⁵⁴ perusteella voidaan kärjistäen sanoa, että puolison tulee tavanomaista tarkemmin pitää silmällä omaa tiliään, mikäli hänen puolisolllaan on taipumusta elävän yli varojensa, mutta mikäli tällaista käytöstä ei ole syytä epäillä, voidaan vuosienkin mittainen tilin huolimaton seuraaminen tulkita vain lieväksi huolimattomuudeksi⁵⁵.

3.1.2.2 Törkeä huolimattomuus

Vaikka maksupalvelulain mukaisesti jo pelkkä tavallinen tai lievä huolimattomuus riittää siirtämään taloudellista vastuuta osittain pois maksuvälineen liikkeellelaskijalta, on tässä yhteydessä syytä tarkastella asiakkaan huolimattoman ja törkeän huolimattoman toiminnan välisen eron vaikutusta taloudellisen vastuun määrän jakautumiseen asiakkaan ja maksuvälineen liikkeellelaskijan välillä. Huolimattoman toiminnan tapauksessa asiakkaan taloudellinen vastuu oikeudettomasta käytöstä rajoittuu MPL 62.2 §:n mukaisesti 50 euron omavastuuseen. Toinen maksupalveludirektiivi PSD2 alensi voimaantultuaan omavastuuta 150 eurosta 50 euroon. Omavastuun ylittävä osuus jää maksuvälineen liikkeellelaskijan vastattavaksi. Törkeä huolimattomuus tai tahallisuus puolestaan siirtävät taloudellisen vastuun täysimääräisenä asiakkaalle.⁵⁶ Asiakkaan toiminnan huolellisuutta ja erityisesti huolimattomuuden ja törkeän huolimattomuuden välistä rajanvetoa on arvioitu korkeimman oikeuden ennakkoratkaisussa KKO 2018:71. Tapauksessa A oli säilyttänyt maksukorttiaan työpöydällä olleessa lompakossa ja kortin tunnuslukua saman työpöydän laatikossa. A oli poistunut toimistostaan vain hetkeksi, jonka aikana kortti ja tunnusluku oli anastettu ja niitä käytetty oikeudettomasti. Tapauksessa kaikki oikeusasteet arvioivat

⁵² FINEn verkkosivut: Maksukortit ja sulkupalvelu.

⁵³ Hidén, Sainio 2017, s. 3.

⁵⁴ KouHO 5.1.2012 S 11/378 nro 3 sekä VaaHO 14.3.2012 S 11/414 nro 310.

⁵⁵ Salminen 2014, s. 14.

⁵⁶ Finanssivalvonnan verkkosivut: PSD2 muutti maksamista.

toimintaa huolimattomuuden ja törkeän huolimattomuuden välillä. Korkein oikeus katsoi viimein, että A oli menettelyllään lisännyt anastuksen ja kortin oikeudettoman käyttämisen riskiä, joka olisi ollut kohtuullisin toimin torjuttavissa (huolimaton toiminta), mutta A:n menettely ei kuitenkaan osoittanut niin moitittavaa piittaamattomuutta turvallisuusmääräyksistä ja lisääntyneestä kortin väärinkäytön riskistä, että hänen huolimattomuuttaan olisi pidettävä törkeänä.⁵⁷

Kyseinen oikeustapaus on laadultaan harvinainen, sillä se on Suomen korkeimman oikeuden ainoita ratkaisuja maksupalvelulain aikakautena, joissa on arvioitu maksukortilla tehtyä väärinkäytöstä. Oikeudenkäynti on raskas ja kallis prosessi, eikä kuluttaja-asiakkaalla tunnu useinkaan olevan halukkuutta lähettää tuomioistuinkäsittelyyn pankkia vastaan tilanteissa, jotka voi saattaa maksuttomasti Pankkilautakunnan käsittelyyn. Vaikka lautakunta antaa suositusluontoisia ratkaisuja, pankit noudattavat lautakunnan ratkaisuja tunnollisesti, joten asian saattaminen eteenpäin tuomioistuimeen suosituksen saamisen jälkeen ei voida lähtökohtaisesti pitää järkevänä ottaen huomioon riskit mahdollisista oikeudenkäyntikuluista⁵⁸. Korkeimmalta oikeudelta tai muiltakaan oikeusasteista on siis saatu vain hyvin niukasti sitovaa oikeuskäytäntöä asiakkaan toiminnan huolimattomuusarvioinnin tueksi.

Tapauksessa KKO 2018:71 ennakkoratkaisuainesta kuitenkin saatiin. Ratkaisu ei ollut yksimielinen, vaan siitä äänestettiin tuloksella 3-2. Eri mieltä olleiden oikeusneuvosten näkemyksen mukaan A:n toiminta rikkoi sääntelyn sekä pankin korttiehtojen vaatimusta maksukortin ja sen tunnusluvun säilyttämisestä eri paikoissa ja muualla kuin pankilta saapuneessa kirjekuoressa. Erimielisyyslausunto päättyy lauseeseen: ”A:n toiminnan on katsottava selvästi ja olennaisesti poikenneen siitä, mitä huolelliselta menettelyltä vaaditaan.” Törkeä huolimattomuus vaatii siis jokseenkin vakavia laiminlyöntejä siitä, mitä sääntely sekä sopimusehdot kortin säilyttämisestä ja käytöstä velvoittavat. Joillakin oikeudenaloilla törkeällä huolimattomuudella viitataan hyvin lähellä tahallisuutta olevaan

⁵⁷ Saatavilla mm. korkeinoikeus.fi.

⁵⁸ Vuonna 2018 pankkilautakunta antoi 66 pankkiasioihin liittyvää ratkaisusuositusta, josta noudattamatta jätettyjä oli 0. FINEn vuosikertomus 2018, s. 13.

toimintaan⁵⁹. Kun otetaan huomioon törkeän huolimattomuuden vaikutus asiakkaan kannalta hyvinkin ankaraan lopputulokseen, jossa hän on maksuvälineen liikkeellelaskijan sijaan itse vastuussa täysimääräisesti oikeudettomasta maksutapahtumasta tai maksutapahtumista niiden suuruudesta huolimatta, onkin raja törkeän huolimattomalle toiminnalle nostettava jokseenkin korkealle. Ennakkoratkaisun voidaan nähdä näyttäneen sen, kuinka lähellä tahallisuutta törkeän huolimattomuuden katsotaan olevan myös maksupalvelulain osalta⁶⁰. Ratkaisu on siis tärkeä suuntaviiva myöhemmille tulkintatilanteille.

3.1.2.3 Törkeää lievempi huolimattomuus

Tutkielman kannalta olennaista on kuitenkin erityisesti arviointi huolellisen ja ei-huolellisen toiminnan välillä. Törkeän huolimattomuuden ja huolimattomuuden välinen arviointi puolestaan on toissijaista tutkimuksen kannalta, sillä molemmat niistä johtavat siihen, ettei maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuu aiheudu pääsäännön 63 §:n mukaisesti. Huolellisen ja huolimattoman toiminnan välisestä rajanvedosta ei varsinaisesti ole olemassa oikeuskäytäntöä. Huolimattomuudella voidaan nähdä yleiskielessä tarkoitettavan sellaista menettelyä, joka poikkeaa jollakin tavalla yleisesti hyväksyttävänä ja tavanomaisena pidettävästä menettelystä. Maksupalvelulain alkuperäisissä esitöissä huolellisuus on sidottu niihin varatoimiin, joita asiakkaalta voidaan kohtuudella odottaa.⁶¹ Tyypillistä esitöiden edellyttämän huolellisuuden tapauskohtaista kokonaisharkintaa varten arvioidaan 1) asiakkaan toimintaa maksukortin sekä maksukortin tunnusluvun käyttämisen ja säilyttämisen suhteen, 2) kortin tallella olon seuraamista asianmukaisesti sekä 3) toimintaa kortin katoamisilmoituksen suhteen.⁶² Kaikkien näiden kohtien arviointi suhteutetaan tapauksessa kyseessä olleisiin olosuhteisiin.⁶³

Esitöissä ja ratkaisukäytännössä on yleismalkaisesti todettu, että huolellinen maksuvälineen käyttö ja säilytys tapahtuu vähintään yhtä huolellisesti kuin käteisen rahan. Arvioinnissa on kuitenkin otettava huolimattomuusrajaa laskevana tekijänä huomioon kortin

⁵⁹ Vakuutuslainsäädännön esitöissä (HE 114/1993 s. 43) on katsottu, että törkeä huolimattomuus on käsitteenä lähellä tahallisuutta. Kts. myös Ståhlberg, Karhu, 2013, s.105.

⁶⁰ Norio, 2018.

⁶¹ HE 169/2009 vp., s. 68

⁶² Hidén, Sainio, 2017, s. 6.

⁶³ HE 169/2009 vp., s. 68 sekä Hidén, Sainio, 2017, s. 7.

käyttötarkoitus päivittäisenä maksuvälineenä, jolloin voidaan olettaa sitä kuljetettavan päivittäin mukana. Lisäksi asiakkaan kortin ja tunnusluvun säilyttämisen osalta on vähimmäisodotukseksi käytännössä otettu asiakkaan velvollisuus säilyttää korttia ja siihen liittyvää tunnuslukua erikseen. Kuitenkin molempien säilyttämistä kotona ei esitöiden mukaan voida vielä itsessään pitää huolimattomana.⁶⁴ Tähän on tarkennuksena todettava, että pankkilautakunta on ratkaisukäytännössään painottanut pitkälti sitä, että samassa lompakossa, käsilaukussa tai muutoin samassa paikassa sekä kortin että korttiin liittyvän tunnusluvun säilyttäminen niin kotona kuin kodin ulkopuolellakin on pidettävä vähintään huolimattomana toimintana, joka siirtää vastuun oikeudettomasta tapahtumasta osittain tai kokonaan pois maksuvälineen liikkeellelaskijalta⁶⁵.

Kortin ja sen tunnusluvun liittyvään huolelliseen toimintaan on katsottu kuuluvan myös kortinhaltijan huolellinen tapa käyttää tunnuslukua julkisilla paikoilla. Asiakkaan tulisi siis esimerkiksi suojata kädellään maksupäätettä PIN-koodi siihen näppäillessään. Siihen, mitä yksittäisen maksutapahtuman kohdalla voidaan kortinhaltijan huolellisuudelta edellyttää, vaikuttavat maksutapahtumaa ympäröivät olosuhteet.⁶⁶

Tapauksessa PKL 29/12 pankkilautakunta on korostanut ympäröivien olosuhteiden vaikutusta huolellisen kortin ja sen tunnusluvun käytön arvioinnissa. Tapauksessa asiakas oli ollut hyvin ruuhkaisessa baarissa viettämässä iltaa, jossa hän oli tehnyt ostoja kortilta baaritiskillä. Myöhemmin asiakas oli huomannut lompakkonsa kadonneen laukustaan ja välittömästi tämän huomattuaan sulkenut kortin. Ennen sulkemista kortilla oli kuitenkin keretty tekemään oikeudettomia maksutapahtumia. Asiakas oli jo saanut pankilta korvauksen tapahtumista silloisen maksupalvelulainsäädännön omavastuun 150 euron ylittävältä osalta, eli pankki arvioi asiakkaan toiminnan huolimattomaksi. Asiakas kuitenkin katsoi toimineensa huolellisesti ja kertoi myös peittäneensä tunnuslukunsa sitä maksupäätteelle näppäillessään. Tapauksessa oli tullut näytetyksi, että kortin varastuksesta on todennäköisesti vastuussa ammattimainen rikollinen.

Pankkilautakunta katsoi, että vaikka ammattirikollisen kohteeksi joutuminen on huomionarvoinen seikka tunnusluvun käytön huolellisuutta koskevassa arvioinnissa, on kuitenkin ilmeistä, että tällaisten rikollisten lopullisiksi uhreiksi valikoituvat ne baarin asiakkaat, jotka todennäköisemmin ovat laiminlyöneet tunnuslukunsa asianmukaisen suojaamisen baaritiskillä

⁶⁴ HE 169/2009 vp., s. 68.

⁶⁵ Esim. ratkaisut PKL 9/13, PKL 23/13, FINE-010335.

⁶⁶ Hidén, Sainio, 2017, s. 7.

asioidessaan ja joilta on näin ollen saatu urkittua tietoon kortin tunnusluku. Asiakkaan olisi lautakunnan mukaan tullut kiinnittää erityistä huomiota tunnuslukunsa suojaamiseen olosuhteet huomioon ottaen ja tämän vuoksi asiakas oli huolimattomuudestaan laiminlyönyt velvollisuutensa tunnusluvun käyttämisen suhteen. Maksuvälineen liikkeellelaskija siis vastasi oikeudettomista tapahtumista omavastuun ylittävältä osuudelta ja asiakas 150 euroon asti.⁶⁷

Kyseisestä esimerkkitapauksesta huomataan, että olosuhteet voivat nostaa huomattavastikin asiakkaan huolellisen toiminnan vaatimuksia. Kuten yllä on todettu, on usein niin ratkaisukäytännössä kuin pankkien palveluehdoissakin pidetty riittävänä, että asiakas suojaa tunnuslukua näppäillessään sitä esimerkiksi kädellään tai lompakollaan. Nyt kyseessä olevassa tapauksessa pankkilautakunta näki riskin tunnusluvun urkintaan nousseen ihmismäärän myötä niin korkeaksi, että tämäkään toiminta ei riittänyt tai asiakkaan ei ainakaan uskottu peittäneen lukua riittävän hyvin, että kyseisissä olosuhteissa ulkopuoliset eivät sitä olisi voineet nähdä. Lopputulemana maksuvälineen liikkeellelaskija vastasi oikeudettomasta käytöstä vain osittain.

Huolellisen toiminnan arvioinnin kannalta kohtuullisina varatoimina mainitaan lainvalmisteluaineistossa lisäksi asiakkaan velvollisuus seurata maksuvälineen tallella oloa. Se, kuinka usein tallella olo tulee tarkastaa, riippuu jälleen tapauskohtaisesta ja kokonaisvaltaisesta arvioinnista, jossa on otettava huomioon tapauksen olosuhteet, erityisesti kohonnut riski kortin varastamiseen tai katoamiseen. Näiden yksityiskohtaisesti eriteltyjen varainten lisäksi palveluntarjoaja voi sopimusehdoissa määritellä vaatimuksia huolellisen toiminnan täyttämiseksi.⁶⁸

Tapauksessa PKL 10/13 pankkilautakunta on mielenkiintoisella ja kohtuullisen ankaralla tavalla arvioinut kortin tallella olon seuraamisen edellytyksiä. Tapauksessa asiakas oli ollut päiväristeilyllä Tallinnassa. Hän kertoi tienneensä Tallinnassa olevan kohonnut riski taskuvarkaista ja oli varautunut tähän. Asiakas oli tarkastanut paluumatkalla laivassa noin muutama tunti ennen satamaan tuloa, että lompakko ja maksukortti olivat tallessa. Asiakas oli matkustanut julkisilla kulkuneuvoilla kotiin satamasta, oleillut seuraavan päivän kotona ja vasta illalla huomannut verkkopankissa oudot korttiosotot sekä samalla kortin katoamisen. Asiakas sulki tällöin välittömästi kortin.

⁶⁷ Saatavilla mm. fine.fi/ratkaisutietokanta.

⁶⁸ HE 169/2009 vp., s. 68-69.

Pankkilautakunta katsoi asiakkaan tavan säilyttää korttiaan vastaavan tavanomaista ja lähtökohtaisesti huolellista menettelyä, jota päivittäisessä maksamisessa käytettäväksi tarkoitetun maksuvälineen haltijalta voidaan edellyttää. Pankkilautakunta kuitenkin katsoi, että huolellisen kortinhaltijan tulisi tapauksen olosuhteissa – poistuessaan ruuhkassa matkustuslaivasta ja liikkuessaan kaupungin keskustassa raitiovaunulla –, joissa voidaan yleisen elämäkokemuksen perusteella katsoa olevan kohonnut taskuvarkausriski, kiinnittää erityistä huomiota korttinsa turvalliseen säilyttämiseen ja tallella olon seuraamiseen ja hyvä tarkistaa korttinsa tallella olo viimeistään kotiin saavuttuaan. Näin ollen lautakunta katsoi asiakkaan huolimattomuudestaan laiminlyöneen sääntelyn ja korttiehtojen mukaista velvollisuuttaan seurata korttinsa tallella oloa olosuhteiden edellyttämällä tavalla.⁶⁹

Koska pankkilautakunta totesi asiakkaan toiminnan olleen huolimaton, oli asiakkaan vastuu kortin oikeudettomasta käytöstä silloisen sääntelyn asettaman omavastuun suurinen 150 euroa ja tämän ylittävältä osalta maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuulla. Tapauksesta mielenkiintoisen tekee erityisesti se, että lautakunta on painottanut keskustassa raitiovaunulla liikkumisen lisäävän riskiä kortin varastamiseen ja lisäävän näin kynnystä huolelliselle toiminnalle kortin tallella olon seuraamisen osalta. Lainvalmisteluaineistossa painotetaan sitä, että ”--huolimattomuuden arvioinnissa on huomioitava, että tavanomaiset maksuvälineen on yleensä tarkoitettu käytettäväksi päivittäisessä maksamisessa ja että niitä on sen vuoksi voitava kuljettaa mukana”⁷⁰. Voidaan pitää selvänä, että useiden ihmisten päivittäiseen elämään kuuluu joukkoliikennevälineillä kulkeminen. Pankkilautakunnan linjan voidaan nähdä johtavan siihen tulkintaan, että joukkoliikennettä käyttävien tulisi tarkastaa maksukorttinsa tallessa olo päivittäin heti kotiin palattuaan ja tämän tarkastuksen laiminlyönti johtaisi oikeudettoman maksutapahtuman vastuun osittaiseen siirtymiseen maksuvälineen liikkeellelaskijalta asiakkaalle. Tapaukset ovat tietysti tilannekohtaisia ja vaativat olosuhteisiin liittyvää punnintaa kokonaisvaltaisesti, joten välitöntä johtopäätöstä tästä yhdestä ratkaisusta ei voitane vetää, mutta liian alhaiseen huolimattoman toiminnan rajanvetoon lienee syytä suhtautua varauksellisesti.

Vaikka asiakkaan huolellinen toiminta edellyttää käytännössä myös asianmukaista toimimista kortin katoamisilmoituksen tekemisen suhteen, asiakkaan ilmoitusvelvollisuudesta

⁶⁹ Saatavilla mm. fine.fi/ratkaisutietokanta.

⁷⁰ HE 169/2009 vp., s. 68.

on säädetty myös erikseen tarkemmin MPL 62.1 §:n 3 kohdassa. Tästä syystä katoamisilmoituksen tekemistä arvioidaan erikseen seuraavassa luvussa 3.1.2.

FINEn pankkilautakunta on toiminut vuodesta 2012 lähtien⁷¹. Tänä aikana ratkaistujen tapausten avulla voidaan nähdä, että riitaisissa tapauksissa vähintäänkin lievän huolimattomuuden raja ylittyy kohtuullisen helposti ja usein. Suurimmassa osassa tapauksia lautakunta on päätenyt siihen, että asiakas vastaa vähintäänkin laissa säädetyn omavastuun verran oikeudettoman käytön taloudellisesta vahingosta. Pankkilautakunta oli vuonna 2018 ratkaissut ainoastaan 9 % käsiteltävistä pankkipuolen riita-asioista asiakkaan hyväksi ja 44 % puolestaan pankin hyväksi. Muut prosentit jakautuvat sovintoihin päättyneisiin, keskeytettyihin ja käsittelemättä jätettyihin tapauksiin. Prosenteissa on mukana kaikki lautakunnan käsittelyssä olleet riita-asiat eli myös muut kuin maksukortin oikeudettomaan käyttöön liittyvät tapaukset. Suurin osa kaikista vuoden tapauksista koski kuitenkin juuri maksukortin oikeudettonta käyttöä, joten yhteisprosenttia voidaan pitää jotenkin verrannaisena myös juuri näitä tapauksia koskien.⁷² Voitaisiin tulkita, että huolellisen toiminnan rima on epäselvissä ja epämääräisten tapahtumien tuloksena syntyneissä väärinkäytöstilanteissa jokseenkin korkea.

Jos lainsäädännön, esitöiden ja ratkaisukäytännön mukaiset velvollisuudet täytetään ja asiakkaan toiminta maksuvälineen käytössä ja säilytyksessä on huolellista, siirtyy vastuun määräytyminen MPL 63 §:n soveltamisalaan. Kuten on näytetty, huolellisen toiminnan arviointi tapahtuu kuitenkin viime kädessä tapauskohtaisesti tuomioistuimessa tai muissa kuluttajariitojen ratkaisuelimissä, kuten pankkilautakunnassa.

3.1.3 Ilmoitusvelvollisuuden täyttäminen

Kuten yllä on todettu, kuuluu asiakkaan huolelliseen toimintaan myös ilmoittaa asianmukaisesti palveluntarjoajalle kadonneesta kortista, oikeudettomista maksutapahtumista tai näiden epäilyistä. Huolellisuuden arvioinnin lisäksi kyseinen velvollisuus vaikuttaa myös ikään kuin omana alakohtanaan ja on myös kirjattu lakiin erillisenä asiakkaan

⁷¹ Hidén, Sainio 2017, s. 4.

⁷² FINEn vuosikertomus 2018 (*viimeisin saatavilla oleva*), s. 12-13.

velvollisuutena. MPL 62.1 §:n 3 kohdan mukaan asiakas vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä myös siinä tapauksessa, että hän on laiminlyönyt ilman aiheetonta viivytystä ilmoittaa palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle havaitsemastaan maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä. Tämän katoamisilmoituksen tekemisestä on säädetty MPL 54 §:ssä. Säännöksen sisältö ei ole muuttunut uuden maksupalveludirektiivin myötä. MPL 55 §:n mukaan palveluntarjoajan on huolehdittava siitä, että maksuvälineen haltijalla on mahdollisuus tehdä milloin tahansa palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle maksutta ilmoitus maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä. Käytännössä Suomessa pankit ovat toteuttaneet säännöksen mukaisen vastuun korttien sulkupalveluiden avulla, johon asiakas saa yhteyden 24 tuntia vuorokaudessa vuoden jokaisena päivänä⁷³. Velvollisuus ilmoituksen tekoon ei siis katso kellonaikaa tai paikkaa. Sääntely tai oikeuskäytäntö ei anna tarkkarajaista määritelmää sille, minkä aikarajan sisällä ilmoitus tulee tehdä. FINEn pankkilautakunta on ratkaisukäytännössään pääasiassa katsonut, että se aika, jonka asiakas käyttää kortin etsimiseen huomattuaan sen katoamisen, jää pääasiassa asiakkaan omalle vastuulle. Kun otetaan huomioon jo pykälän sanamuoto ”ilman aiheetonta viivytystä”, ei pankkilautakunnan linjaa voida pitää kohtuuttomana. Tapauksissa, joissa ei ole mahdollista määrittää, milloin asiakas on tullut tietoiseksi maksuvälineen katoamisesta, varkaudesta tai väärinkäytöksestä, olisi otettava huomioon ajankohta, jolloin asiakkaan objektiivisesti arvioiden olisi pitänyt huomata väärinkäytös tai maksukortin katoaminen⁷⁴. Vastuu kortilla mahdollisesti tehtävistä väärinkäytöksistä siirtyy ilmoituksen tekemisen jälkeen maksuvälineen liikkeellelaskijalle.⁷⁵

FINEn pankkilautakunnan mukaan sen käsittelyssä olleet ilmoitusvelvollisuutta koskevat tapaukset voidaan karkeasti ottaen jakaa kahteen ryhmään – ne tilanteet, joissa ilmoitus on viivästynyt olosuhteiden tai asiakkaan toiminnan vuoksi sekä ne tilanteet, joissa asiakas on asianmukaisesti reagoinut kortin katoamiseen, mutta ilmoitus on tehty esimerkiksi virheellisesti väärään numeroon.⁷⁶

⁷³ Kts. esim. FINEn verkkosivut: Maksukortit ja sulkupalvelu.

⁷⁴ Steennot, 2018, s. 961.

⁷⁵ FINEn verkkosivut: Maksukortit ja sulkupalvelu.

⁷⁶ Hidén, Sainio, 2017, s. 15.

Ensimmäisen ryhmän osalta voidaan nähdä, että lopputulos vastuun jakautumisesta on usein riippuvaista siitä, onko kyseessä ollut nimenomaisesti olosuhteiden vaikutus ilmoituksen viivästymiseen, vai onko asiakas itse toiminnallaan viivästyttänyt ilmoituksen tekemistä. Helsingin hovioikeus on tapauksessa HelHO:2007:2⁷⁷ muun muassa katsonut, että asiakas ei ole laiminlyönyt ilmoitusvelvollisuuttaan siltä ajalta, kun on ollut sairaalahoidossa. Kyse oli tällöin olosuhteiden vaikutuksesta. Pankkilautakunta on puolestaan tapauksessa PKL 20/12⁷⁸ todennut, ettei viivästynyt ilmoitus ole ollut aiheellinen vain siksi, että asiakas on halunnut kortin katoamisen huomattuaan käyttää aikaa kortin etsimiseen, jotta ei joutuisi oleilemaan ulkomailla ilman toimivaa maksukorttia. Pankkilautakunta suositti tapauksessa asiakkaan täysimääräistä vastuuta oikeudettoman käytön aiheuttamasta taloudellisesta vahingosta sen osalta, kun oikeudettomat tapahtumat olivat tapahtuneet asiakkaan jo huomattua kortin katoamisen. Tapauksien suhteen on huomiotava, että vaikka ne ovat ajalta ennen PSD2:sen sekä nykyisen maksupalvelulain muutosten voimaantuloa, niiden aikana vallinnut oikeustila on lähes yhtenevä nykyistä oikeustilaa vastaan lukuun ottamatta maksupalvelulaissa euromääräisesti rajattua asiakkaan omavastuun määrää normaalin huolimattomuuden tilanteissa, joka on uuden maksupalveludirektiivin myötä alentunut 150 eurosta 50 euroon. Tämä muutos pois lukien maksupalvelulain taustalla oleva maksupalveludirektiivi PSD1 on huolimattomuuden arvioinnin osalta ollut yhtenevä uuteen PSD2:seen nähden⁷⁹. Oikeustilan ollessa lähes identtinen voitaisiin siis aiempia ratkaisukäytäntöjä käyttäen tulkita, että säännöksen mukainen viivästymisen ilmoituksen tekemiseen arvioidaan matalammalla kynnyksellä olevan aiheuton niissä tilanteissa, joissa asiakas on itse viivästyttänyt toiminnallaan ilmoituksen tekemistä.

Mielenkiintoinen tekijä ilmoitusvelvollisuuden täyttymisen arvioinnissa on sen yhteys MPL 62.2 §:n 2 kohdan mukaisen huolimattoman toiminnan arviointiin. Kuten tilanteissa, joissa asiakkaan toiminta on niin kutsuttua tavallista huolimattomuutta, myös ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönnistä aiheutunut asiakkaan taloudellinen vastuu rajataan

⁷⁷ Saatavilla mm. oikeus.fi.

⁷⁸ Saatavilla mm. fine.fi/ratkaisutietokanta.

⁷⁹ Steennot, 2018, s. 961.

MPL 62.3 §:ssä säädetyllä tavalla 50 euron omavastuuseen. Mahdollinen ylittävä osuus jää maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuulle. Nykyisen maksupalvelulain alkuperäisen hallituksen esityksen (HE 169/2009 vp) mukaan myös katoamisilmoituksen tekemisen laiminlyönti voi yksittäistapauksessa (eli tapauskohtaisen tulkinnan myötä) osoittaa tahallisuutta tai törkeää huolimattomuutta, jotka johtavat asiakkaan taloudellisen vastuun kohoamiseen 50 euron omavastuuosuudesta täysimääräiseen mittaansa⁸⁰. Näin on käynyt esimerkiksi yllämainitussa ratkaisussa PKL 20/12, jossa pankkilautakunta totesi, että tapauskohtaisella kokonaisarviointilla se asiakkaan toiminta, jossa hän oli tarkoituksellisesti jättänyt sulkematta kadonneeksi huomatuun kortin neljän tunnin ajaksi, edusti törkeää huolimattomuutta. Näin esitöiden sallima tapauskohtainen kokonaisarviointi saattaa siis johtaa asiakkaan kannalta ankarampaan lopputulokseen, kuin itse säännöksen MPL 62.1 §:n 3 kohta ja sitä vastaava MPL 62.2 §:n euromääräinen vastuurajaus antavat esikatso- malta ymmärtää.

Tutkielman tutkimuskysymysten kannalta on myös sulkuilmoitusvelvollisuuden täytty- misen osalta oleellista tunnistaa, että asiakkaan täytettyä asianmukaisesti velvollisuu- tensa ilmoittaa kortin katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oi- keudettomasta käytöstä, siirrytään vastuuketjussa eteenpäin tilanteeseen, jossa maksuvä- lineen liikkeellelaskija vastaa oikeudettoman käytön aiheuttamasta taloudellisesta vahin- gosta.

Tässä kappaleessa 3.1 käsiteltiin ne tilanteet, joissa asiakas voi käytöksellään ja toimin- nallaan vaikuttaa oikeudettomasta käytöstä aiheutuneen taloudellisen vahingon jakautu- miseen. Jotta vastuu etenee johdannossa esitetyn kaavion mukaisesti eteenpäin maksuvä- lineen liikkeellelaskijan täysimääräiseen vastuuseen, on asiakkaan toimittava sääntelyn ja korttiehtojen hänelle asettamien velvollisuuksien mukaan niin, ettei mikään MPL 62.1 §:n kohtien soveltamisaloista täyty.

Seuraavaksi luvussa 3.2 esitellään ne MPL 62 §:n mukaiset tilanteet, joissa palveluntar- joajan toiminta saattaa siirtää vastuuta edellä mainitun kaavion mukaisesti asiakkaalta

⁸⁰ HE 169/2009 vp, s. 75. ”Sen aikaisessa oikeustilassa omavastuu oli 150 euroa, mutta esitöiden sallimaa käytäntöä voidaan yhtä lailla soveltaa nykyiseen 50 euron omavastuuseen”.

maksuvälineen liikkeellelaskijalle. Käsittelyssä on asiakkaan velvollisuuksien laiminlyöntien sijaan palveluntarjoajan velvollisuuksien laiminlyöntitilanteita, joissa vastuu siirtyy asiakkaan hyväksi ketjussa eteenpäin.

3.2 Palveluntarjoajan laiminlyönnit

3.2.1 Sääntelyn tunnistamat laiminlyönnit

MPL 62.3 § käsittelee ne tilanteet, joissa asiakas ei vastaa maksuvälineensä oikeudettomasta käytöstä. MPL 62.3 §:n mukaan:

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;*
- 3) jos maksunsaaja ei ole maksuvälinettä käytettäessä asianmukaisesti varmistunut maksajan oikeudesta käyttää maksuvälinettä; tai*
- 4) jos palveluntarjoaja ei ole edellyttänyt maksajan vahvaa tunnistamista.*

Momentin kohdat 1-3 on säädetty maksupalvelulakiin sen tultua voimaan nyky muodossaan vuonna 2010. Kohta 4 koskien vahvaa sähköistä tunnistamista on puolestaan lisätty lakiin uuden maksupalveludirektiivin myötä vuonna 2017.

Kohdat 1-2 on niin ikään mainittu edellä luvussa 3.1. Asiakkaan ilmoitettua asianmukaisesti kortin sulkemisesta, jäävät tämän jälkeen mahdollisesti tapahtuvat oikeudettomat käytöt maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuulle. Samoin on tilanteissa, joissa asiakas ei palveluntarjoajan toiminnan seurauksena pysty toteuttamaan ilmoitusvelvollisuuttaan. Tässä luvussa keskitymme pääasiallisesti momentin kohtiin 3 ja 4.

3.2.2 Maksunsaajan velvollisuus tarkastaa maksajan oikeus käyttää maksuvälinettä

Kyseessä olevan säännöksen 3 kohdan mukaan asiakas ei vastaa maksuvälineen oikeudetomasta käytöstä, mikäli maksunsaaja ei maksuvälinettä käytettäessä ole asianmukaisesti varmistunut maksajan oikeudesta käyttää kyseistä maksuvälinettä. Säännöstä vastaavassa hallituksen esityksessä asianmukaisen varmistuksen tason vaatimus riippuu olennaisesti kyseessä olevista olosuhteista. Esitöiden mukaan arviointiin tulisi vaikuttaa ainakin tehdyn maksun suuruus sekä se, onko maksaja antanut suostumuksensa maksutapahtumaan allekirjoittamalla tositteen, näppäilemällä PIN-koodin tai tunnistautuen sähköisellä tunnustautumisella verkkokaupassa.⁸¹ Säännös on osaltaan varmastikin menettänyt merkitystään sirullisten maksukorttien yleistyessä. Poliisin mukaan osa pankki- ja luottokorttien väärinkäytöksistä, kuten korttikopiointi, on sirukorttien myötä vähentynyt⁸². Kun maksut varmistetaan nykyään pääasiassa sirukortin PIN-koodilla tai verkossa sähköisellä tunnistamismenetelmällä, ei maksunsaajan kontolle jää varsinaisia sellaisia aktiivisia toimia asianmukaisen varmistuksen tekemiseksi, joita on vastaavasti edellytetty tilanteissa, joissa maksunsaaja on antanut suostumuksesta pelkällä tositteen allekirjoituksella. Tällöin maksunsaajalla on ollut esimerkiksi velvollisuus tarkastaa allekirjoituksen vastavuus maksukortissa olevaan allekirjoitukseen ja varmistaa maksuvälineen liikkeellelaskijalta, ettei korttia ole ilmoitettu kadonneeksi. Korkein oikeus on edellyttänyt myyjäliikkeeltä (maksunsaajalta) vastaavia toimia ennakkotapauksessa KKO 1994:82, jossa oikeudettomasti tehty maksu oli toteutettu allekirjoittamalla maksutosite⁸³. Nykyisin sellaisessa arkisessa tilanteessa, jossa maksaja antaa suostumuksensa maksun toteuttamiseen syöttämällä sirukorttia vastaavan PIN-koodin ja järjestelmä hyväksyy maksun, on nähtävissä, ettei MPL 62.3 §:n 3 kohdan mukainen vastuu voisi ainakaan matalalla kynnyksellä realisoitua, sillä muuta asianmukaista varmistusta maksunsaajalta ei tilanteessa voida kohtuullisesti edellyttää. Myös lain valmisteluvaiheessa esimerkiksi Finanssialan Keskusliitto (FK) sekä tietosuojavaltuutetun toimisto ovat olleet epäileviä sen suhteen, miten PIN-koodilla vahvistettu maksu voitaisiin kyseessä olevan säännöksen perusteella riitauttaa⁸⁴.

⁸¹ HE 169/2009 vp., s. 76.

⁸² Poliisin verkkosivut: Maksukorttirikollisuus on kasvava rikosilmiö.

⁸³ Saatavilla mm. oikeus.fi.

⁸⁴ Oikeusministeriön lausuntotiivistelmä maksupalvelulaista, 2009, s. 36-37.

Nykyisessä oikeustilassa ja myös tutkielman tutkimuskysymysten kannalta kyseessä olevan säännöksen tärkeimpänä velvoitteena maksunsaajalle voidaan pitää esitöissä mainittua maksunsaajan vaatimusta tunnistaa maksajan henkilöllisyys etäkanavissa tehdyn maksun yhteydessä. Hallituksen esityksen mukaan esimerkiksi verkkokaupassa, verkkopankissa tai matkapuhelimella maksettaessa maksunsaajalta edellytettävään asianmukaiseen menettelyyn voi olosuhteista riippuen kuulua se, että maksajan henkilöllisyys on varmistettu käytettävissä olevien sähköisten tunnistamismenetelmien avulla.⁸⁵

Tarkemmin velvollisuutta varmistua maksajan henkilöllisyys sähköisten tunnistamismenetelmien avulla ei ole eritelty. Esitöissä ei ole mainittu esimerkkejä sellaisille olosuhteille, joissa kyseinen esitöissä mainittu menettely olisi asianmukaista eikä myöskään esimerkkejä sellaisille tilanteille, missä tätä menettelyä ei voitaisi edellyttää. Myöskään toimiala ei ole varsinaisesti kommentoinut kohtaa säännöksen valmisteluvaiheessa⁸⁶. Sittemmin maksupalvelulakiin on uuden maksupalveludirektiivin myötä lisätty aiemmin tutkielmassa esitelty MPL 85 b § koskien maksuketjun palveluntarjoajien velvollisuutta käyttää vahvaa tunnistamista asiakkaan toteuttaessa sähköistä maksutapahtumaa. Kuten aiemmin viitattu, uuden säännöksen tarkoituksena on osaltaan lisätä maksamisen turvallisuutta ja vähentää maksuvälineiden sähköisten maksutapahtumien väärinkäytöksiä. MPL 85 b §:n voi nähdä vievän osaltaan merkitystä MPL 62.3 §:n 3 kohdalta. Kuitenkin, tutkittaessa maksuketjun vastuunjakokysymyksiä ei voida sivuuttaa sen tärkeyttä, että vaatimus sähköisestä tunnistamisesta on mainittu myös kyseisessä vastuunjakosäännöksessä MPL 62 §. Maksuvälineen liikkeellelaskijan osalta sähköisen tunnistusmenetelmän käytön vaikutus oikeudettoman maksutapahtuman aiheuttaman taloudellisen vahingon vastuunjakokysymyksiin on määritelty suhteellisen selkeästi lakiin MPL 62.3 §:n 4 kohdassa. Tätä säännöstä käsitellään seuraavassa luvussa. Kuitenkin, MPL 62.3 §:n 3 kohta ja sen esityöt tuovat jo itsessään mahdolliseksi arvioida sähköisen tunnistusmenetelmien vaatimuksen ja sen laiminlyönnin vaikutuksia vastuunjakoon myös maksunsaajan osalta.

Mikäli maksunsaaja laiminlyö osaltaan velvollisuutensa tunnistaa asiakkaan henkilöllisyys sähköisen maksutapahtuman yhteydessä, voi vastuu taloudellisesta vahingosta

⁸⁵ HE 169/2009 vp., s. 76.

⁸⁶ Oikeusministeriön lausuntotiivistelmä maksupalvelulaista, 2009, s. 36-37.

määräytyä lopulta MPL 74 §:ssä säädetyn palveluntarjoajan *takautumisoikeuden* mukaisesti. Tällöin päädytään johdannossa esitetyn kuvio 1:n viimeisen laatikon kuvaamaan tilanteeseen. Takautumisoikeuteen palataan myöhemmin tutkielmassa luvussa 5.

3.2.3 Maksuvälineen liikkeellelaskijan velvollisuus edellyttää maksajan vahvaa tunnistamista

MPL 62.3 §:n 4 kohdan mukaan asiakas ei myöskään vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, jos palveluntarjoaja ei ole edellyttänyt maksajan vahvaa tunnistamista. Säännöstä vastaavassa hallituksen esityksessä täsmennetään ”palveluntarjoajalla” viitattavan siihen palveluntarjoajaa, jonka kanssa maksupalvelun käyttäjä on tehnyt maksuvälinettä koskevan sopimuksen (maksuvälineen liikkeellelaskija)⁸⁷. Säännöksellä on implementoitu Suomen lainsäädäntöön uuden maksupalveludirektiivin PSD2:sen 74 artiklan 2 kohdan 1 virke. Säännös on keskeinen maksupalveludirektiivin maksamisen turvallisuutta parantavan tavoitteen näkökulmasta. Kyseinen vastuunjakosäännös on tiukasti sidoksissa aiemmin esitellyn MPL 85 b §:n kanssa, joka määrittää ne tilanteet, joissa palveluntarjoajan on käytettävä maksajan vahvaa tunnistamista.

Säännöstä vastaava hallituksen esityksestä on tulkittavissa kolme tilannetta, joissa säännös tulee sovellettavaksi. Tilanteet voidaan jaotella seuraavasti:

1. Maksajan palveluntarjoaja (maksuvälineen liikkeellelaskija) ei noudata 85 b §:n mukaista vahvan tunnistamisen vaatimusta pykälän erittelemissä tilanteissa
2. Maksajan palveluntarjoaja (maksuvälineen liikkeellelaskija) ei edellytä vahvaa tunnistamista tilanteissa, joissa vahvasta tunnistamisesta voidaan poiketa lain 85 b §:n 5 momentissa tarkoitetuilla perusteilla
3. Muu maksuketjun taho, jonka velvollisuutena on huolehtia tunnistamisesta - esimerkiksi maksunsaaja tai tämän palveluntarjoaja - laiminlyö velvollisuutensa vahvaan

⁸⁷ HE 132/2017 vp., s. 44.

tunnistamiseen ja maksajan palveluntarjoaja (maksuvälineen liikkeellelaskija) on hyväksynyt kyseisen menettelyn.⁸⁸

Yllä olevat tilanteet aiheuttavat siis oikeudettoman käytön vastuun siirtymisen asiakkaalta maksuvälineen liikkeellelaskijalle. Sääntelyn ollessa uusi, ei varsinaista tulkintaa tai ratkaisukäytäntöä ole kyseisistä tilanteista vielä ehtinyt muodostua. Tämä johtaa osaltaan siihen, että säännöksen tulkinta herättää kysymyksiä tilanteiden soveltamisesta. Sääntelyyn voidaan nähdä sisältyvän jopa puutteita tai vähintäänkin pohdintaa edellyttäviä epäkohtia. Kysymykset kohdistuvat etenkin sääntelyn ja järjestelmien teknisten toteutusten yhteensopivuuteen sekä mahdollisuuteen vastuunjakoon vaikuttavasta sopimisesta. Näihin tulkintakysymyksiin ja sääntelyn ongelmallisuuteen palataan myöhemmissä luvuissa.

Aiheen käsittelyn yhteydessä nousee kysymykseksi myös, kumman velvollisuuksien laiminlyönnin perusteella vastuu määräytyy tilanteessa, jossa palveluntarjoaja on menetellyt virheellisesti MPL 62.3 §:n mukaisesti ja asiakas puolestaan MPL 62.1 §:n mukaisesti. Tällöin molemmat ovat rikkoneet lain mukaisia velvoitteitaan. Kun otetaan kuitenkin huomioon maksupalvelulain luonne heikomman osapuolen – asiakkaan – suojana, voitaisiin jo lähtökohtaisesti nähdä palveluntarjoajan laiminlyöntien ohittavan vakavuudellaan asiakkaan vastaavan toiminnan⁸⁹. Myös pankkilautakunta on ratkaisukäytännössään pääasiassa sivuuttanut asiakkaan huolellisen toiminnan arvioinnin, mikäli hän ei MPL 62 §:n 3 momentin mukaan ole vastuussa kortin oikeudettomasta käytöstä⁹⁰.

Luvussa 3 on esitelty ne sääntelyn mukaiset tilanteet, jotka siirtävät maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä aiheutuneen vastuun eteenpäin asiakkaalta palveluntarjoajalle kaavion 1 mukaisesti. Asiakkaan puolelta tämä edellyttää, että hän toimii sääntelyssä ja korttiedoissa eriteltyjen huolellisuusvelvoitteiden mukaisesti maksukortin ja sen tunnusluvun käytön ja säilytyksen osalta. Asiakkaan toiminnan lisäksi luvussa 3.2 käsiteltiin ne

⁸⁸ HE 132/2017 vp., s. 46.

⁸⁹ Heikomman suoja on Suomessa yleisesti käytössä oleva sopimusoikeudellinen periaate. Periaate näkyy maksupalvelulaissa (290/2010) esimerkiksi 7 §:ssä, jonka mukaan sopimusehto, jolla poiketaan lain säännöksistä maksupalvelun käyttäjän vahingoksi, on mitätön, jollei jäljempänä toisin säädetä.

⁹⁰ Esimerkiksi ratkaisut FINE-003051, FINE-012566.

palveluntarjoajan toimet, jotka siirtävät vastuun pois asiakkaalta. Näin ollen luvuissa vastataan siis tutkimuskysymykseen kaksi: minkälaisen asiakkaan toiminnan seurauksena taloudellinen vastuu väärinkäytöksestä jää kokonaan tai osittain asiakkaan vastattavaksi. Vastuun siirtyminen eteenpäin tarkoittaa, että MPL 63 §:n mukainen maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuu oikeudettomasta maksutapahtumasta realisoituu. Tähän kyseisen säännöksen mukaiseen pääsääntöön siirrymme seuraavassa luvussa 4.

4 Pääsääntönä maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuu oikeudettomasta maksutapahtumasta

4.1 Palveluntarjoajan välitön ja täysimääräinen palautusvelvollisuus

4.1.1 Palautusvelvollisuus sääntelyssä

Jo tutkielman alussa painotettiin pääsääntöä, jonka mukaisesti taloudellinen vastuu maksukortin oikeudettomasta käytöstä jää asiakkaan palveluntarjoajan, tavallisesti siis maksuvälineen liikkeellelaskijan, vastattavaksi. Sääntö juontuu MPL 63.1 §:stä:

Jos maksutapahtuma on toteutettu oikeudettomasti eikä 62 §:stä muuta johdu, palveluntarjoajan, jonka asiakkaan varoja on käytetty maksutapahtuman toteuttamiseen, on välittömästi ja viimeistään seuraavana työpäivänä siitä, kun se havaitsi maksutapahtuman tai sille ilmoitettiin maksutapahtumasta, palautettava maksutapahtuman rahamäärä asiakkaalleen tai palautettava tämän maksutili siihen tilaan, jossa se olisi ollut ilman veloitusta.

Säännös on ollut lähes ennallaan maksupalvelulain säätämisestä vuodesta 2009 asti. Siihen on uuden maksupalveludirektiivin PSD2:sen myötä kuitenkin lisätty tarkennus siitä, että oikeudettoman maksutapahtuman rahamäärä on palautettava asiakkaalle viimeistään seuraavana työpäivänä. Tarkan aikamäärään lisäksi palautusvelvollisuus on muuttunut PSD2:sen myötä sen osalta, että palautusvelvollisuus koskee myös tilanteita, joissa maksupalveluntarjoaja itse huomaa väärinkäytöksen asiakkaan tilillä siinä missä PSD1 velvoitti palautukseen vain tilanteissa, joissa asiakas huomauttaa oikeudettomista tapahtumista tilillään⁹¹. Alkuperäistä säännöstä (MPL (290/2019) 63 §) vastaavassa hallituksen esityksessä on muun muassa todettu, että säännös koskee kaikenlaisia tilanteita, joissa maksutapahtuma on toteutettu oikeudettomasti tai maksuvälinettä on käytetty oikeudettomasti.⁹² Tämän voidaan nähdä vahvistavan pykälän luonnetta pääsäännön omaisena tilanteena vastuunjakokysymyksissä.

⁹¹ Donnely, 2016, s. 834.

⁹² HE 169/2009 vp., s. 77.

Säännös edellyttää maksuvälineen liikkeellelaskijan vastaavan oikeudettomasta maksukortin käytöstä asiakkaalle. Tämä koskee myös tilanteita, joissa lopullinen vastuu siirtyy muun palveluntarjoajan, kuten maksunsaajan tai maksunsaajan palveluntarjoajan korvattavaksi. Asiakkaan näkökulmasta vastuu on kuitenkin aina, mikäli toiminta on ollut huolellista, maksuvälineen liikkeellelaskijalla eikä myöhempi vastuunjaon selvittely palveluntarjoajien välillä näy enää asiakkaan silmille.⁹³ Finanssivalvonta on painottanut toimialalle, että maksuvälineen liikkeellelaskijoiden tulee selkeästi viestiä asiakkaille vastuutaan oikeudettomista maksutapahtumista⁹⁴. Asiakkaan ei ole tarpeellista olla tietoinen myöhemmistä vastuunjaosta, eivätkä ne vaikuta hänen tilanteeseensa. Säännös antaa näin ollen selkeän kuvan tilanteesta asiakkaan perspektiivistä, mikä onkin sääntelyn asiakkaansuoja-näkökulman kannalta tärkeää. Maksuvälineen liikkeellelaskijan kannalta tilanne on epämääräisempi, kuten seuraavaksi huomataan.

4.1.2 Välittömän ja täysimääräisen palautusvelvollisuuden ongelmallisuus

Säännöksessä on kiinnitettävä huomiota erityisesti maksuvälineen liikkeellelaskijan välittömään ja täysimääräiseen palautusvastuuseen. Säännös saattaa näyttäytyä jokseenkin ankaralta palveluntarjoajan näkökulmasta. Säännöksen alkuperäisissä esitöissä todetaan seuraavaa: ”*Palautusvelvollisuus ei aina koske maksutapahtuman koko määrää. Esimerkkinä voidaan mainita tilanne, jossa maksuvälinettä on käytetty oikeudettomasti 400 euron määräisen maksutapahtuman toteuttamiseen ja maksupalvelun käyttäjä vastaa siitä 62 §:n nojalla 150 euron osalta. Tällöin palveluntarjoajan on palautettava maksupalvelun käyttäjälle 250 euroa.*” Myöhemmin teksti jatkuu: ”*Palveluntarjoajan velvollisuus tehdä palautus välittömästi ei tarkoita sitä, että palveluntarjoajan olisi aina tehtävä palautus heti sen jälkeen, kun asiakas on esittänyt väitteen maksutapahtuman oikeudettomuudesta ja pyytänyt sen palauttamista. Palveluntarjoaja voi ennen palautuksen tekemistä pyrkiä selvittämään sitä, onko maksutapahtuma ollut oikeutettu vai ei.*”⁹⁵ Kuten aiemmin todettu, nyt mainittuja esitöitä vastaavasta säännöksestä on aikanaan puuttunut nykyinen

⁹³ Kts. esim. Kilpailu- ja kuluttajaviraston tiedote 12.9.2019: ” Verkkoo-ostoksilla vaaditaan jatkossa vahvaa tunnistautumista”.

⁹⁴ Finanssivalvonnan PSD2-seurantaryhmän kokouspöytäkirja 18.11.2019, s. 1.

⁹⁵ HE 169/2009 vp, s. 77.

tarkennus siitä, että palautus on tehtävä viipymättä tai viimeistään seuraavana arkipäivänä. PSD2:sen myötä palautuksen arvopäivä ei saa olla myöskään myöhäisempi kuin se päivä, jona oikeudeton summa on veloitettu⁹⁶. Säännökseen tehdyn lisäyksen tarkasta aikamääreestä ei voida kuitenkaan nähdä poistaneen sitä tosiasiaa, että palveluntarjoajalle tulee edelleen eteen väistämättä tilanteita, joissa vastuunjako asiakkaan ja sen itsensä välillä on epäselvää eikä tapahtumien kulkua sekä asiakkaan toiminnan huolellisuutta pystyttyä välittömästi tai usean päivänkään aikana selvittämään.

Säännöksen sanamuoto on nykyisessä muotoilussaan ehdoton. Palveluntarjoajan *on tehtävä palautus* viimeistään seuraavana arkipäivänä (viipymättä tehtävä palautus) ja palautettava asiakkaan maksutili siihen tilaan, jossa se oli ennen veloitusta (täysimääräinen palautus). Nykymuotoisen säännöksen esitöissä (HE 132/2017 vp) todetaan, että palveluntarjoaja *voisi ennen palautuksen tekemistä* pyrkiä viivästyskoron (korkolain (633/1982) mukaisesti) maksamisen uhalla selvittämään, onko maksupalvelun käyttäjä vastuussa kokonaan tai osittain oikeudettomasta maksutapahtumasta⁹⁷. Kun otetaan huomioon säännöksen sanamuoto sekä esitöiden muotoilu, on tulkittavissa, tämä selvitystyö asiakkaan osallisuudesta oikeudettomaan maksutapahtumaan tulisi tehdä ennen seuraavan arkipäivän viimeistä, ehdotonta takarajaa palautuksen tekemiseen. Kun otetaan huomioon selvitystä vaativien tapausten laatu, joihin usein liittyy esimerkiksi varkaus, huijaus, huumaus tai muita punnintaa vaatia olosuhteita, on jokseenkin selvää, ettei useimmissa tapauksissa asiakkaan huolellisen tai huolimattoman toiminnan arviointi ole mahdollista yhden arkipäivän ajanjakson aikana⁹⁸.

MPL 63.2 §:ssä lisätään välittömään palautusvastuuseen seuraavaa:

Mitä 1 momentissa säädetään, ei sovelleta, jos palveluntarjoajalla on perusteltu syy epäillä tahallista väärää ilmoitusta tai muuta sellaista petollista menettelyä ja palveluntarjoaja ilmoittaa tästä sekä epäilyksen syistä kirjallisesti Finanssivalvonnalle.

⁹⁶ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2015/2366 76 artiklan 1 kohta.

⁹⁷ HE 132/2017 vp., s. 47.

⁹⁸ FINEn pankkilautakunnan ratkaisukäytäntö, kts. esim. Hidén, Sainio, 2017.

Säännös sallii välittömästi vastuusta poikkeamisen tilanteissa, joissa palveluntarjoaja epäilee asiakkaan petollista menettelyä. Kyseinen momentti ei kuitenkaan salli palautuksen viivästyistä sellaisissa aiemmin mainituissa tilanteissa, joissa palveluntarjoaja haluaisi selvittää asiakkaan toiminnan vaikutusta maksukortin oikeudettomaan käyttöön. Säännös nykymuodossaan sovellettuna voi nähdä johtavan tilanteisiin, joissa palveluntarjoaja maksaa asiakkaalle oikeudettoman käytön rahamäärän täysimääräisenä ja välittömästi, ja myöhemmin, ehkä jopa kuukausien tai vuosien päästä selvitystyön päätyttyä ja asiakkaan osallisuuden tultua näytetyksi, ryhtyy palveluntarjoaja perimään takaisin asiakkaalta jo asiakkaalle kerran korvattua oikeudettoman maksun määrää tai osaa siitä. Asian selvittäminen on saattanut vaatia esimerkiksi FINEn pankkilautakunnan tai muun riidanratkaisuelimen käsittelyn, ennen kuin tilanteen tapahtumankulku on osapuolille selvää.

Nykyisen oikeustilan vallitessa voitaisiin siis päätyä tilanteeseen, jossa maksuvälineen liikkeellelaskija maksaa pääsäännön 63.1 §:n mukaisesti oikeudettoman maksutapahtuman rahamäärän asiakkaan tilille viipymättä, mutta liikkeellelaskijan tekemän selvitystyön jälkeen tulee esille, että asiakas on toiminut huolimattomasti tai jopa törkeän huolimattomasta. Tällöin vastuu tapahtumasta onkin osittain tai kokonaan asiakkaalla. Lopputuloksena edessä on tilanne, jossa asiakkaan tulisi maksaa takaisin palveluntarjoajalle jo korvauksena saatu oikeudettoman tapahtuman rahamäärä. Tilannetta ei voida nähdä ongelmattomana. Maksuvälineen liikkeellelaskijalla on yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden ja yleisistä toimeksiantosuhteista koskevista säännöksistä ja periaatteista johdetun mukaan oltava sopimukseen, palveluehtoihin tai sääntelyyn perustuva oikeus veloittaa asiakkaan maksukorttiin sidottua tiliä. Palveluntarjoajan tulisi siis todennäköisesti saada asiakkaan suostumus rahamäärän veloittamiseen. Tilanteessa voisi tulla arviointiin myös lain luottolaitostoiminnasta (610/2014) 10 §:n sallima kuittausoikeus⁹⁹, mutta tältä osin oikeustila vaatisi varmistusta esimerkiksi ratkaisukäytännön kautta.

⁹⁹ Kuittauksessa on kyse vastakkaisten saamisoikeuksien lakkaamisesta. Koska maksukortin käyttäjän tili-tilillä olevat varat ovat käytännössä saatavia tilinpitäjäpankilta, voitaisiin tutkia palveluntarjoajan mahdollisuutta kuitata omat oikeudettomasta maksutapahtumasta aiheutuneet saatavansa asiakkaan tilivaroista. Aurejärvi, Hemmo 2007, s. 91-93.

Maksuvälineen liikkeellelaskijat ovat reagoineet eri tavoin uuteen välitöntä ja täysimääräistä palautusvelvollisuutta koskevaan sääntelyyn. Esimerkiksi OP on sääntelymuutoksen myötä lisännyt yleisiin korttiehtoihinsa toteamuksen, jonka mukaan palveluntarjoaja palauttaa oikeudettomasti toteutetun korttitapahtuman rahamäärän kortinhaltijalle, *kun on selvitetty, että kortinhaltija tai tilinomistaja ei ole vastuussa kortin oikeudettomasta käytöstä*¹⁰⁰. OP:n voidaan nähdä tehneen jokseenkin pitkälle venytetyn tulkinnan MPL 63 §:n palautussäännöksen ja sen esitöiden vaatimuksista. Kun otetaan huomioon säännöksen ja sen lainvalmisteluaineiston sanamuoto, joka on jokseenkin ehdoton, sekä maksupalvelun tyyppi kuluttajaa suojaavana säädöksenä, voitaisiin tavoitteellisen laintulkinnan keinoin argumentoida sen puolesta, että maksuvälineen liikkeellelaskijan tulisi pitää välitöntä ja täysimääräistä palautusvastuuta pääsääntönä ja korostaa tätä myös asiakasviestinnässään ja käyttämissään ehdoissa¹⁰¹. Nordean korttiehdoissa vastaava ehto on puolestaan muotoiltu seuraavasti: ”Jos kortinhaltija vaatii korttitapahtuman palautusta sillä perusteella, että se on toteutettu oikeudettomasti Nordean vastuulla olevasta syytä, Nordea palauttaa veloitettun maksun rahamäärän välittömästi ja viimeistään seuraavana työpäivänä siitä, kun Nordea havaitsi oikeudettoman maksutapahtuman tai sille ilmoitettiin siitä. tällöin palautus on ehdollinen siten, että Nordea veloittaa tai perii muutoin rahamäärän takaisin, jos palautuksella ei ole ollut perustetta. Vaihtoehtona palautukselle Nordea selvittää maksutapahtuman oikeudettomuuden, jolloin varoja ei palauteta edellä tässä kohdassa mainitussa ajassa¹⁰².” Nordea on muotoillut ehtonsa käytännössä täysin vastaamaan MPL 63 §:n esitöitä¹⁰³. Pankki tekee välittömän palautuksen, mutta ilmoittaa mahdollisuudestaan siihen, että mikäli selviää, että asiakas vastaa kokonaan tai osittain oikeudettomasta tapahtumasta, palautuksen rahamäärä peritään takaisin. Muutoin Nordea korostaa välitöntä palautusvelvollisuuttaan. Vaikka Nordea ilmoittaa mahdollisuudestaan pidättäytyä palautuksesta selvittääkseen maksutapahtuman oikeudettomuuden, ei tätä voida suoraan pitää edellä esitetyllä tavalla sääntelyn kannalta ongelmallisena, sillä kyseessä ei ole asiakkaan huolimattomuuden arviointi vaan se, onko kyse lainkaan oikeudettomasta tapahtumasta. Kyse on tällöin ennemminkin MPL 63.2 §:n soveltamisalaan

¹⁰⁰ OP:n yleiset korttiehdot (käytössä 13.1.2018 alkaen), kohta 18.3.

¹⁰¹ Historiallis-tavoitteellisella laintulkinnalla valitaan lain eri tulkintavaihtoehtoista se, joka parhaiten toteuttaa lainsäätäjän tarkoitusta. Määttä, Paso, 2019, s. 37-38.

¹⁰² Nordea Pankki Oyj:n korttiehdot (lokakuu 2018), kohta 4.6.

¹⁰³ HE 132/2017 vp., 47.

kuuluvasta tilanteesta, jossa palveluntarjoajalla on perusteltu syy epäillä tahallista väärää ilmoitusta tai muuta sellaista petollista menettelyä ja voi sääntelyn selvän sanamuodon mukaan olla noudattamatta pääsäännön mukaista välitöntä palautusvelvollisuutta.

Myös Reinhard Steennot on artikkelissaan pohtinut välittömän palautusvastuun ongelmallisuutta ja päätynt samankaltaiseen lopputulemaan sääntelyn tulkinnassa. Steennotin mukaan maksupalveluntarjoajat voivat vältyä velvoitteesta palauttaa maksu välittömästi (ja viimeistään seuraavana arkipäivänä) vain niissä tilanteissa, kun maksupalveluntarjoajalla on perusteltua syytä epäillä maksajan petosta. Näin ollen epäily huolimattomasta tai törkeän huolimattomasta toiminnasta ei ole riittävä syy olla toteuttamatta välitöntä palautusvelvollisuutta. PSD2 pyrkii tiukentuneiden määräysten myötä rajaamaan palveluntarjoajan mahdollisuutta lykätä palautuksia turhaan väittämällä asiakkaiden ilmoituksia petollisiksi.¹⁰⁴ Steennotin näkemyksen pohjalta voitaisiin suhtautua varauksellisesti sellaisiin pankin korttiehtoihin, joista on tulkittavissa pankin pidättäneen mahdollisuuden lykätä palautusta myös muuhun kuin nimenomaisesti petolliseen toimintaan vedoten.

Kuten usean muunkin maksupalvelulakiin PSD2:sen myötä lisättyjen säännösten osalta, myöskään MPL 63.1 §:n mukaisesta palautusvastuusta ei ole vielä olemassa ratkaisukäytäntöä, joka selventäisi epäselvää ja ongelmallista oikeustilaa. Sääntelyllä oikeustilaa voitaisiin selventää esimerkiksi lisäämällä MPL 63.2 §:ään palveluntarjoajan mahdollisuus olla noudattamatta MPL 63.1 §:ssä säädettyä takarajaa myös niissä tilanteissa, joissa on syytä epäillä, että asiakas on osallinen oikeudettoman maksutapahtuman aiheutumiseen tai oikeudettomaan tapahtumaan johtaneiden tilanteiden eteneminen on muutoin epäselvää.

4.1.3 Maksuvälineen liikkeellelaskijan oikeus ja velvollisuus valita viime kädessä käytetty tunnistamistaso

¹⁰⁴ Steennot, 2018, s. 956-957.

MPL 63 §:n mukainen maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuu oikeudettomasta maksutapahtumasta on oltava perusteltua – sen täytyy tuoda mukanaan mahdollisuutta vaikuttaa oikeudettomien maksutapahtumien kontrollointiin, jotta vastuu voi olla kohtuullista. Valta ja vastuu kulkevat käsi kädessä. On selvää, ettei asiakkaan käytökseen tai olosuhteiden sattumiin voi palveluntarjoaja toimillaan vaikuttaa, mutta muutoin säännöksen taakaa on löydettävissä perusteet pääsäännön mukaiseen maksuvälineen liikkeellelaskijan korvausvastuuseen.

Aiemmin on tuotu esiin, kuinka uuden maksupalveludirektiivin PSD2:sen tavoitteena on lisätä maksamisen turvallisuutta. Yksi suurimmista yksittäisistä tekijöistä tavoitteen saavuttamiseksi on palveluntarjoajille suunnattu vaatimus asiakkaan vahvan tunnistamisen käytöstä sähköisen maksutapahtuman yhteydessä.¹⁰⁵ Kuten jo aiemmassa luvussa 3 huomattiin, se, onko palveluntarjoaja noudattanut tätä vaatimusta asiakkaan vahvasta tunnistamisesta, vaikuttaa oleellisesti vastuun jakautumiseen oikeudettoman maksutapahtuman sattuessa.

Aiemmin luvussa 2.2.1 esitellyssä kaaviossa 2 huomataan, että tavallisessa tilanteessa maksukortin liikkeellelaskija (kuviossa *card issuer*) antaa vastauksen tapahtuman hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Visa toteaa toimialalle suuntaamissaan ohjeissa käytännössä yksiselitteisesti, että sähköisen maksutapahtuman valtuutusprosessissa transaktiot hyväksyvä tai hylkäävä taho on kortin liikkeellelaskija¹⁰⁶. Tämä tarkoittaa, että myös valtuutuksen hyväksymiseen tarvittavan tunnistustason päättää viime kädessä kyseinen maksuvälineen liikkeellelaskija, sillä liikkeellelaskija voisi näin ollen hylätä ne transaktiot, jotka tulevat hyväksyttäväksi ilman asianmukaista valtuutusta asiakkaalta – nykyisessä oikeustilassa siis vahvaa tunnistusta. Asiaan saadaan vahvistus myös Euroopan pankkiviranomaiselta (EBA), joka PSD2:sta vastaavissa teknisissä sääntelestandardeissa toteaa direktiivin vastuusäännösten perustelevan sitä, että maksunsaajan palveluntarjoajalla tulee olla viimeinen sana sen suhteen, käytetäänkö tietyssä transaktiossa sääntelyn mukaisia poikkeuksia vahvaan tunnistamiseen. Kun palveluntarjoajalla on mahdollisuus päättää

¹⁰⁵ Kts. esim. Finanssivalvonnan blogi 18.9.2019 – 12/2019: Asiakkaan vahva tunnistaminen parantaa maksamisen turvallisuutta – Miksi tärkeät muutokset saivat lisää aikaa?

¹⁰⁶ Card Acceptance Guidelines for Visa Merchants, 2017, s. 6: “During the authorization process, Visa card transactions are approved or declined by the issuer, or by Visa on the issuer’s behalf”.

poikkeusten hyödyntämisestä, on samalla taholla myös mahdollisuus viime kädessä päättää vahvasta tunnistamisesta myös muissa tilanteissa.¹⁰⁷ Maksunsaajan palveluntarjoaja on maksukortilla tehtyjen sähköisten maksutapahtumien osalta siis yhtä suuri kuin maksuvälineen liikkeellelaskija.

Kuten huomataan, pääsäännön mukainen maksuvälineen liikkeellelaskijan taloudellinen vastuu maksukortin oikeudettomasta käytöstä asiakkaaseen nähden perustuu tämän palveluntarjoajan mahdollisuuteen viime kädessä ”valita” käytettävän tunnistuksen laatu hyväksymällä tai hylkäämällä valtuutusta pyytävä maksutapahtuma. Kuten aiemmassa luvussa 3 tuli esille, MPL 62.3 §:n 4 kohdan mukaan asiakas ei vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, jos palveluntarjoaja ei ole edellyttänyt maksajan vahvaa tunnistamista. Mikäli maksuvälineen liikkeellelaskija päättää hyväksyä tapahtuman, jossa ei ole edellytetty asiakkaan vahvaa tunnistamista, ottaa se kyseisen säännöksen mukaan vastuun oikeudettomasta tapahtumasta asiakkaaseen nähden. Se, miten vastuu lopullisesti jakautuu sen jälkeen, kun oikeudettoman tapahtuman rahamäärä on korvattu asiakkaalle, riippuu muun muassa mahdollisista maksuketjun palveluntarjoajien välisistä sopimuksista sekä maksupalvelulain mukaisesta maksuvälineen liikkeellelaskijan takautumisoikeudesta. Näihin tekijöihin ja niiden vaikutuksiin palataan myöhemmin luvuissa 4.2 ja 5.

4.1.4 Palautusvelvollisuus tilanteissa, joissa muu palveluntarjoaja ei noudata vahvan tunnistamisen vaatimusta

Otettaessa huomioon säännöksen MPL 63 §:n taakse kätkeytyvä maksuvälineen liikkeellelaskijan viime kätinen oikeus päättää tapahtuman hyväksymisestä ja käytetyn tunnistuksen tasosta, on syytä nostaa esille sääntelyn asettama velvollisuus asiakkaan vahvaan tunnistukseen myös muille maksuketjun palveluntarjoajille. Lähemmän tarkastelun tuloksena sääntelystä voidaan näin ollen löytää joitakin ristiriitaisuuksia, joiden selvittäminen edellyttää tulkintaa.

¹⁰⁷ EBA RTS on Strong Customer Authentication and common and secure communication under Article 98 of Directive 2015/2366 (PSD2), 2017, s. 151: “The liability rules also suggest that the payer’s PSP should have the last say on whether or not the TRA exemption is used for a specific transaction”.

Aiemmin on mainittu, että MPL 62.3 §:n 3 kohdan mukaan asiakas ei vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, mikäli *maksunsaaja* ei ole maksuvälinettä käytettäessä asianmukaisesti varmistunut maksajan oikeudesta käyttää maksuvälinettä. Säännöksen esitöissä on todettu, että asianmukainen varmistus saattaa edellyttää esimerkiksi sähköisiä tunnistusmekanismeja. Samoin MPL 85 b § edellyttää maksuketjun palveluntarjoajalta vahvan tunnistuksen käyttöä, jos asiakas käyttää maksutiliään tietoverkon välityksellä, käynnistää sähköisen maksutapahtuman tai toteuttaa etäkanavan kautta toimen, johon voi liittyä väärinkäytöksen riski. Sääntelyn mukaisesti, jos maksunsaaja laiminlyö tämän velvollisuutensa vahvaan tunnistamiseen, vastaa maksuvälineen liikkeellelaskija asiakkaaseen nähden vahingosta MPL 63 §:n mukaisesti. Käytännön esimerkkinä tilanteesta voidaan ottaa FINEn pankkilautakunnan suhteellisen tuore ratkaisu FINE-012566 (2019):

Tapauksessa asiakas oli tietävästi ollut ulkomailla yökerhossa kovassa humalatilassa. Asiakkaalta ei ollut illasta juurikaan muistikuvia, mutta yön aikana hänen pankkikorttiaan oli veloitettu useaan kertaan yhteensä 17465,00 euron edestä maksuja. Tapauksessa kävi ilmi, että korttia oli käytetty sen ravintolan nimissä, jossa asiakas oli vierailut. Lautakunta totesi tapauksessa korttien väärinkäyttötapausta koskevan kokemuksensa perusteella, että mikäli kortin oikeudetonta käyttöä ei olisi toteutettu yhteistyössä yökerhon kanssa, ei korttia olisi käytetty yökerhossa ainakaan määrältään ja aikataulukseltaan tapauksen mukaisiin maksutapahtumiin.

Pankkilautakunta totesi, että vaikka kortinhaltijan katsottaisiin menetelleen huolimattomasti, ei hän maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin mukaan ole vastuussa kortin oikeudettomasta käytöstä, jos voidaan katsoa, että maksunsaaja ei ole maksuvälinettä käytettäessä asianmukaisesti varmistunut maksajan oikeudesta käyttää maksuvälinettä. Tapauksessa maksunsaajan ei voida katsoa varmistuneen asianmukaisesti maksajan oikeudesta käyttää korttia eikä asiakas siis maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin mukaisesti vastannut kortin oikeudettomasta käytöstä. Pankkilautakunta suositti, että pankki (lisäys: maksuvälineen liikkeellelaskija) ottaa vastatakseen kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneen vahingon täysimääräisesti asiakkaalle (lisäys: MPL 63 §:n mukaisesti).¹⁰⁸

Oheisissa tilanteissa maksuvälineen liikkeellelaskija korvattua vahinko asiakkaalle, tulisi seuraavana askeleena arvioitavaksi maksuvälineen liikkeellelaskijan takautumisoikeus

¹⁰⁸ Saatavilla mm. fine.fi/ratkaisutietokannat.

maksunsaajalta MPL 74 §:n mukaisesti. Takautumisoikeuteen ja sen toteutuksen ongelmakohtiin palataan luvussa 5.

Avoimiksi kysymyksiksi ja tämän luvun 4.1.3 alussa viitatuilla tavalla ristiriitaisiksi jäävät kuitenkin ne tilanteet, joissa MPL 62.3 §:n 3 kohdan, 85 b §:n sekä 74.2 §:n mukaisesti olisi maksunsaajan tai tämän maksupalveluntarjoajan tehtävänä huolehtia asiakkaan vahvan tunnistamisen käyttämisestä maksuvälineen liikkeellelaskijan sijaan. Kuten on todettu, perustuu koko vastuuketjun toteutus ajatukselle, jonka mukaan maksuvälineen liikkeellelaskijalla on valta valita viime kädessä käytettävän tunnistuksen taso. Tämä johtaa siihen, ettei ensikatsomalta ole selvää, miten maksujärjestelmien tekninen toteutus mahdollistaa sellaiset sääntelyssä mainitut tilanteet, joissa maksuvälineen liikkeellelaskija ei pysty viime kädessä halutessaan hylkäämään ilman vahvaa tunnistusta tehtyjä maksuja. Jos vahvasta tunnistamisesta vastaaminen ei aidosti olekaan maksunsaajan tai tämän palveluntarjoajan vastuulla, sääntely siirtää vastuun maksuvälineen liikkeellelaskijalle. Esiin nousee siis kysymys; mitkä ovat sellaisia sähköisiä maksutapahtumia, jossa vastuu vahvan tunnistuksen toteutuksesta kaatuu kokonaan maksunsaajan tai maksunsaajan palveluntarjoajan vastuulle? Miksi näissä tilanteissa maksuvälineen liikkeellelaskija ei voi vaikuttaa maksutapahtuman hyväksyntään? Kyse on osittain hyvinkin teknisestä kysymyksestä, johon liittyy läheisesti maksuketjun palveluntarjoajien järjestelmien toiminnallisuudet ja toteutukset.

Lähihistoriasta voidaan nostaa esimerkinomaisesti tilanne, jossa maksunsaaja pystyy päättämään vahvan tunnistaminen käytöstä ja valinta vahvan tunnistuksen toimittamisesta on maksunsaajan velvollisuus maksuvälineen liikkeellelaskijan sijasta. Tällainen tilanne voidaan nähdä muodostuvan tapauksessa, jossa sekä maksukortti, että kauppiaan maksupääte, mahdollistaisivat maksutapahtuman toteuttamisen sekä a) kortin sirua ja PIN-koodia, että b) magneettijuovaa käyttäen. Magneettijuovalla maksaminen ei sisällä vahvaa tunnistusta ja se on kopioitavuutensa puolesta jokseenkin haavoittuva¹⁰⁹. Jos kauppialla on mahdollisuus suorittaa maksu vahvasti PIN-koodia ja sirua käyttäen, mutta valitsee silti käytettäväksi magneettijuovan, tulisi vastuu oikeudettomasta

¹⁰⁹ Poliisin verkkosivut: Maksukorttirikollisuus on kasvava rikosilmiö.

tapahtumasta siirtyä takautumisvastuun perusteella kauppiaille¹¹⁰. Esimerkki on kuitenkin jokseenkin vanhentunut, sillä toinen maksupalveludirektiivi PSD2 ei salli enää magneettijuovalla maksamista¹¹¹. Kaikissa suomalaisten pankkien maksukorteissa ei enää edes fyysisesti ole magneettijuovaa.¹¹²

Paremmiin nykyiseen oikeusjärjestelmään sopivina tilanteena voidaan tutkia, sopivatko niin kutsutut offline-tapahtumat siihen sääntelyn soveltamisalaan, jossa vastuu asiakkaan vahvasta tunnistamisesta on kauppialla tai kauppiaan maksupalveluntarjoajalla. Offline-maksuilla tarkoitetaan transaktiota, jossa tapahtuma ”hyväksytään” pyytämättä reaaliaikaista valtuutusta maksuvälineen liikkeellelaskijalta¹¹³. Offline-tapahtumia voidaan käyttää esimerkiksi tilanteissa, joissa maksupääte ei saa yhteyttä maksunvälittäjään tai maksuvälineen liikkeellelaskijaan¹¹⁴. Offline-tapahtumat vaikuttavat ensinäkemältä tilanteilta, joissa vastuu maksukortin oikeudettomasta käytöstä voi siirtyä maksupalvelulain mukaan kauppialle tai tämän palveluntarjoajalle sillä perusteella, että tämän olisi tullut huolehtia asiakkaan vahvasta tunnistamisesta. Maksuvälineen liikkeellelaskija ei nimittäin pääse hylkäämään maksua tai vaatimaan vahvan tunnistuksen vahvistusta maksussa, kun mitään tietoa maksun tapahtumisesta ei reaaliajassa saavu maksuvälineen liikkeellelaskijalle. Asia ei kuitenkaan ole niin yksiselitteinen, kuin minä se ensitarkastelun jälkeen näyttäytyy – Visa on listannut säännöissään, että maksuvälineen liikkeellelaskija on vastuussa myös offline-transaktioina toteutetuista maksukorttien oikeudettomista tapahtumista, mikäli kauppias ei ole ylittänyt niin kutsuttua lattia-arvoa (*floor limit*)¹¹⁵. Kyseisen lattia-arvon määrä ja sen noudattaminen siis määrittää vastuun jakautumisen maksuvälineen liikkeellelaskijan ja muun maksuketjun palveluntarjoajan välillä niissä tilanteissa, joissa väärinkäytökseen johtanut tapahtuma on toteutettu offline-transaktiona. Lattia-arvolla tarkoitetaan sitä maksun maksimirahamäärärajaa, jonka ylittävään maksutapahtumaan on kauppiaan haettava valtuutusta maksuvälineen liikkeellelaskijalta¹¹⁶. Mikäli lattia-arvoksi tietylle kauppialle on määritetty 50 euroa, voi kauppias huoletta toteuttaa

¹¹⁰ Visan verkkosivut: EMV Liability Shift, Why it pays to adapt the new technology.

¹¹¹ EBA’s Final Report on Draft Regulatory Technical Standards on Strong Customer Authentication and common and secure communication under Article 98 of Directive 2015/2366 (PSD2), s. 143-144.

¹¹² Suomalaisten pankkien verkkosivustot.

¹¹³ EMV Migration Forum: Merchant Processing During Communications Disruptions, s. 1.

¹¹⁴ EBA: Confidentiality of offline PIN.

¹¹⁵ Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules, s. 225.

¹¹⁶ EMV Migration Forum: Merchant Processing During Communications Disruptions, s. 2.

offline-transaktioina suuruudeltaan alle 50 euroa olevat tapahtumat, sillä vastuu säilyy edelleen maksuvälineen liikkeellelaskijalla. Sen sijaan tämän 50 euron rajan ylittävien offline-transaktioiden osalta vastuu mahdollisesta tapahtuman oikeudettomuudesta siirtyy kauppiaille. On myös huomattava, että usein kyseinen lattia-arvo voi olla nolla (*zero floor limit*). Tällöin kauppias ei ole oikeutettu toteuttamaan minkäänlaisia maksutapahtumia offline-transaktioina ilman valtuutusta maksuvälineen liikkeellelaskijalta, ja niin toimiessaan hän vastaa asiakkaalle tapahtuman rahamäärästä täysimääräisenä, mikäli tapahtuma osoittautuu oikeudettomasti tehdyksi¹¹⁷. Aiemmin esitettyyn kysymykseen (mitkä ovat sellaisia sähköisiä maksutapahtumia, jossa vastuu vahvan tunnistuksen toteutuksesta kaatuu kokonaan maksunsaajan tai maksunsaajan palveluntarjoajan vastuulle) voidaan siis esittää vastaukseksi offline-tapahtumia, mutta niitäkin vain tietyin edellytyksin.

Vastuun jakautumista tutkittaessa on tilanteissa otettava huomioon myös sovittujen tekijöiden vaikutus niiden osa-alueiden osalta, joista sopimista ei pakottava sääntely estä¹¹⁸. Maksunsaajan vastuusta vahvasta tunnistamisesta huolehtimiseen tiettyjen maksujen osalta voitaisiin mahdollisesti sopia, mikäli tekniikka ja järjestelmätoiminnot eivät asetu mahdollisuuden tielle. Vastuusta sopimiseen perehdytään seuraavassa luvussa.

4.2 Vastuusta sopiminen palveluntarjoajien välillä

4.2.1 Pakottavan sääntelyn vaikutus sopimusvapauteen

Vastuusta voidaan yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaan usein elinkeinonharjoittajien välillä sopia¹¹⁹. Kyse on liikesopimuksista, joita sääntelee pääasiassa pakottavan sääntelyn sijasta tahdonvaltainen lainsäädäntö, joten sopimuksen ehdoilla voidaan vaikuttaa omaan oikeusasemaan pääasiassa suhteellisen vahvastikin¹²⁰. On siis syytä lähtökohtaisesti olettaa, että myös oikeudettomasta tapahtumasta aiheutuneen tappion vastuun jakautumista voitaisiin palveluntarjoajien kesken sopia. Sopimisen mahdollisuutta arvioitaessa on kuitenkin otettava huomioon, että maksupalvelulaki on itsessään

¹¹⁷ Card Acceptance Guidelines for Visa Merchants, s. 33.

¹¹⁸ Artikkelit sopimusoikeudellisista peruskysymyksistä, Ojala, 2016.

¹¹⁹ Hemmo, Könkkölä, Norros, 2006, s. 451

¹²⁰ Hemmo, Hoppu, 2006.

suurimmilta osin pakottavaa sääntelyä kuluttajan hyväksi¹²¹, eikä siis esimerkiksi siitä MPL 63 §:n mukaisesti vastuusta voida poiketa, jonka mukaan maksajan palveluntarjoajan (*issuer*) on oltava se palveluntarjoaja, joka vastaa tapahtumasta asiakkaaseen nähden viipymättä ja täysimääräisenä. Tässä luvussa arvioidaan, missä määrin palveluntarjoajat voisivat keskenään sopia vastuusta maksupalvelulain pakottavan sääntelyn ulkopuolella. Aiheeseen palataan tarkemmin myös luvussa 5.

4.2.2 Vuosien 2019-2020 poikkeuksellinen oikeustila – vahvan tunnistamisen lisäaika verkkokaupan korttimaksamisessa

Ennen sopimisen mahdollisuuden arviointia on tarpeellista tutkia tutkielman tekovaiheen aikana vallinnutta oikeustilaa ja tämän oikeustilan mahdollisia vaikutuksia sopimiseen ja muutoinkin vastuun jakautumiseen. Kuten aiemmin todettu, tutkielman tutkimuskysymyksiin olennaisesti vaikuttava toinen maksupalveludirektiivi PSD2 on tullut täysimääräisenä voimaan 14.9.2019, mutta Euroopan pankkiviranomainen (EBA) reagoi toimialakentän keskeneräisyyteen myöntämällä toimijoille lisäaikaa toteuttaa sääntelyn vahvan tunnistuksen vaatimukset verkkokaupan korttimaksamisessa 31.12.2020 asti. Suomessa Finanssivalvonta ilmoitti noudattavansa EBAn ehdottamaa lisäaikaa.¹²² Käytännössä palveluntarjoajat voivat siis olla noudattamatta MPL 85 b §:n mukaisia vaatimuksia asiakkaan vahvasta tunnistamisesta 31.12.2020 asti.

Oikeustilan voidaan nähdä poikkeuksellisenä – sääntely on voimassa ja palveluntarjoajat tällöin toimivat sinänsä lain vastaisesti lisäaikaa noudattaessaan, mutta valvova viranomainen on niin sanotusti luvannut olla kohdistamatta hallinnollisia seuraamuksia sääntelyn vastaisesti toimiviin palveluntarjoajiin lisäajan loppuun asti¹²³. Finanssivalvonta on painottanut valvottavatiedotteessaan, että vastuusäännökset ovat kuitenkin voimassa ja ovat olleet voimassa jo 13.1.2018 alkaen¹²⁴. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että vaikka

¹²¹ Maksupalvelulain 7 §:n mukaan sopimusehto, jolla poiketaan lain säännöksistä maksupalvelun käyttäjän vahingoksi, on mitätön, jollei jäljempänä toisin säädetä.

¹²² Finanssivalvonnan valvottavatiedote 18.10.2019 – 54/2019: Finanssivalvonta noudattaa EBAn esittämää vahvan tunnistamisen lisäaikaa verkkokaupan korttimaksamisessa – vaatimukset toteutettava 31.12.2020 mennessä.

¹²³ Finanssivalvonnan PSD2-seurantaryhmän kokouspöytäkirja 18.11.2019, s. 1.

¹²⁴ Finanssivalvonnan PSD2-seurantaryhmän kokouksen esitysmateriaali 27.2.2018, s. 17.

toimijoilla on lupa olla noudattamatta vahvaa sähköistä tunnistamista maksutapahtumassa, on asiakkaalla kuitenkin täysi oikeus korvaukseen, jos tällainen ilman vahvaa tunnistusta toteutettu maksutapahtuma osoittautuukin väärinkäytökseksi.

Tilanne näyttäytyy hankalalta palveluntarjoajien keskinäisten suhteiden kannalta. Annettua lisäaikaa on perusteltu asiakkaille aiheutuvan haitan minimoinnin lisäksi sillä, ettei verkkokauppojen toiminnalle haluta aiheuttaa kohtuutonta haittaa ja häiriöitä.¹²⁵ Voidaan pitää selvänä, että vahvan tunnistamisen toteuttaminen verkkokaupoissa, joissa ennen maksu on onnistunut pelkkiä maksukortin tietoja käyttäen, vaatii merkittäviä järjestelmä- ja teknisiä muutoksia verkkokauppoja ylläpitäviltä kauppiailta ja kauppiaiden maksupalveluntarjoajilta, maksun välittäjiltä. Voitaisiin siis nähdä, että pankkiviranomaisen antama lisäaika oli helpotus ennen kaikkea kauppiaille – näitä valtavia teknisiä muutoksia ei tarvitse toteuttaa hätiköiden siinä lyhyessä aikataulussa, jonka sääntely alun perin antoi muutosten toteuttamiselle. Mikäli lisäaikaa ei olisi myönnetty eikä muutoksia olisi saatu valmiiksi ajoissa, olisi tämän voinut nähdä käytännössä tarkoittavan, että verkkokaupasta tehdyt maksut eivät valtaosin onnistuisi ennen teknisten muutosten valmistumista. On huomioitava, että ongelmat tulivat aiheellisiksi siitäkin huolimatta, että pankin tarjoama käyttöliittymä sallii vahva tunnistuksen toteuttamisen myös muissa maksupalveluissa pankin asiakkailleen tarjoamalla tunnistusvälineillä, verkkopankkitunnuksilla, eivätkä muutokset edellytä tältä osin toimia kauppiailta tai näiden palveluntarjoajilta varsinaisiin tunnistusvälineisiin¹²⁶. Finanssiala ry:n johtavan asiantuntijan Teija Kaarlela on kommentoinut ennen lisäajan antamisesta tehtyä päätöstä, että kuluttajan tulee varautua siihen, että jotakin palvelua ei pysty käyttämään hetkellisesti tai että kuluttajan tekemä maksu ei syyskuussa mene läpi, jos vahvaa tunnustautumista ei ole tehty¹²⁷. Lisäaika näin ollen siis mahdollisti verkkokauppojen toiminnan jatkuvuuden. Kuitenkin ongelmallisen tilanteesta tekee se, että sääntelyn vastuusäännökset ovat täysimääräisinä voimassa myös lisäajan aikana. Päädytään siis tilanteeseen, jossa maksuvälineen liikkeellelaskija vastaa MPL 63 §:n mukaisesti oikeudettomasta maksuvälineen käytöstä myös tilanteissa, joissa vahvaa tunnistamista ei ole edellytetty. Vaikka kauppias lisäajan aikana pystyy olemaan

¹²⁵ Finanssivalvonnan PSD2-seurantaryhmän kokouspöytäkirja 26.8.2019, s. 1.

¹²⁶ Wolters, Jacobs, 2019, s. 36-37.

¹²⁷ Kauppalehti, 1.9.2019: ”Sekava maksupalveludirektiivi voimaan syyskuussa – mikä muuttuu?”

noudattamatta vahvan tunnistamisen vaatimuksia verkkokaupassaan, on maksuvälineen liikkeellelaskija kuitenkin korvausvelvollinen asiakkaalle näistä tapahtumista myös lisääjän aikana, mikäli hyväksyy tapahtuman ilman vahvaa tunnistamista. Tilannetta näin tulkiten olisi siis mahdollista, että liikkeellelaskijalle syntyy intressi hylätä sille osoitetun vastuun vuoksi lisääjän aikana muut tapahtumat kuin ne, jotka on tehty asiakkaan vahvaa tunnistusta käyttäen, välttyäkseen sääntelyn mukaiselta korvausvelvollisuudelta. Kuten aiemmin on näytetty, tähän maksuvälineen liikkeellelaskijalla on myös oikeus. Tilanne näyttäytyy ongelmalliselta ja kysymykseksi jää, millä keinoin palveluntarjoajien välisiä suhteita voidaan helpottaa. Maksuvälineen liikkeellelaskijalla on MPL 74 §:n mukainen takautumisoikeus muulta palveluntarjoajalta, joka voisi tulla sovellettavaksi tähän tilanteeseen. Tähän palataan seuraavassa luvussa 5. Lisäksi helpotusta tilanteeseen voisivat tuoda myös sopimusoikeudelliset tekijät. Mahdollisuutta asiasta sopimiseen tutkitaan seuraavaksi.

4.2.3 Vastuusta sopimisen reunaehdot

Kuten todettu, elinkeinonharjoittajat voivat yleensä suhteellisen vapaasti solmia molempia velvoittavia sopimuksia. Suomessa vallitsee sopimusvapaus, jonka valossa sopimuksen tekemisestä ja sopimuskumppanista voi pääasiassa vapaasti päättää¹²⁸. Kyseessä olevassa tilanteessa, jossa sopimuksen kohteena on maksukortin oikeudettoman käytön vastuunjako, reunaehtoja asettaa ensinnäkin maksupalvelulain pakottava sääntely, joka estää kuluttajien oikeuksiin puuttumisen tiukasti. Tämän lisäksi luvussa tullaan huomaamaan, että aiemmin tutkielmassa esitellyt kansainväliset korttisäännöt saattavat myös tilanteesta riippuen asettaa niin sanotusti rajoituksia sopimusvapauteen, vaikka myös korttisäännöt itsessään nähdään jo sopimuksina.

Edellisessä luvussa esitelty ongelmallinen tilanne, jossa maksuvälineen liikkeellelaskija saattaa hylätä annetun lisäsiirtymäajan aikana hyväksyttäväksi saapuvan korttitapahtuman, jos sitä ei ole vahvistettu vahvalla tunnistamisella, liittyy läheisesti MPL 62.3 §:n 4 kohtaan. Kertauksena todettakoon, että säännöksen esitöiden mukaan maksuvälineen

¹²⁸ Hemmo, Hoppu, 2006.

liikkeellelaskija vastaa asiakkaalle oikeudettomasta maksutapahtumasta, mikäli muu maksuketjun taho, jonka velvollisuutena on huolehtia tunnistamisesta - esimerkiksi maksunsaaja tai tämän palveluntarjoaja - laiminlyö velvollisuutensa vahvaan tunnistamiseen *ja maksajan palveluntarjoaja (maksuvälineen liikkeellelaskija) on hyväksynyt kyseisen menettelyn*. Lisäajan aikaisessa tilanteessa on kyse juurikin käsittelyssä olevasta säännöksestä. Finanssivalvonnan PSD2-seurantaryhmän kokouksessa 26.8.2019 toimialalta todettiin, että maksuvälineen liikkeellelaskija voi katsoa aiheelliseksi hylätä niitä maksutapahtumia, joissa kauppias ei teknisesti mahdollista vahvaa tunnistamista erityisesti, *jos maksupalveluntarjoaja katsoisi, ettei sillä ole korttiskeemojen sääntöjen mukaan mahdollisuutta 14.9. jälkeen veloittaa mahdollista oikeudetonta maksua maksusajalta tai sen palveluntarjoajalta*¹²⁹.

Korttiyhtiöiden kansainväliset korttiskeemat eli korttisäännöt eivät ole kaikilta osin julkista tietoa. Korttiyhtiö Visa on kuitenkin julkaissut säännöistään julkisen version, josta on löydettävissä tukea toimialan väitteelle.¹³⁰ Myös Mastercard-yhtiö julkaisee osia jäseniään koskevista säännöistä. Molempien yhtiöiden säännöissä otetaan jokseenkin paljon kantaa vastuunjakokysymyksiin. Koska korttisäännöt ovat luonteeltaan sopimuksia tai sopimuksen ehtoja, ei niissä voida luonnollisesti poiketa pakottavasta sääntelystä ja vastuiden osalta toistetaan paljon toisen maksupalveludirektiivin säännöksiä vastuunjakoa koskien. Ne kuitenkin sopimuksen osana sitovat osapuolia eli siis kauppiaita, maksuvälineen liikkeellelaskijoita ja muita maksupalveluntarjoajia *pacta sunt servanda* -periaatteen (sopimukset on pidettävä) mukaisesti ja tällöin niillä voi olla merkittävä vaikutus oikeudettomia korttimaksutapahtumia koskevaan vastuunjakoon siltä osin, kun sääntely sallii vastuusta sopimisen. Suomalaisista pankeista OP, S-Pankki, POP Pankki ja Oma SP tarjoavat Visan kortteja, kun taas puolestaan Nordea, Danske Bank, Handelsbanken, Aktia ja Ålandsbanken myöntävät Mastercardia¹³¹.

¹²⁹ Finanssivalvonnan PSD2-seurantaryhmän kokouspöytäkirja 26.8.2019, s. 3.

¹³⁰ Visa esittää verkkosivuillaan sääntöjen osalta seuraavaa: “To protect cardholders and merchants and maintain the integrity of the Visa system, we have omitted proprietary and competitive information, as well as certain details from the rules relating to the security of the network”.

¹³¹ Suomalaisten pankkien verkkosivustot.

Visan säännöistä on erotettavissa MPL 62.3 §:n 4 kohdan mukaisia tilanteita koskettavia vastuunjakoheitoja. Näitä ovat siis tilanteet, joissa maksuvälineen liikkeellelaskija suostuu tietoisesti hyväksymään maksutapahtuman, jonka yhteydessä kauppias tai kauppiiaan maksupalveluntarjoaja, maksunvälittäjä, ei ole tunnistanut asiakasta vahvasti. Säännöissä mainitaan useampi tilanne, joissa maksuvälineen liikkeellelaskija on vastuussa kortilla tehdystä oikeudettomasta maksutapahtumasta, jos tietyt ehdot täyttyvät. Näitä ovat esimerkiksi maksut, joissa kortti on läsnä (*card-present transaction*), maksut, joissa jonkin teknisen ongelman takia maksu ei onnistu sirua käyttäen (*fallback transaction*) ja sirualoitteiset offline-maksut (*chip-initiated offline-authorized transactions*). On huomattavissa, että käytännössä sääntöjen mukaan maksuvälineen liikkeellelaskija vastuu realisoituu näissä tilanteissa, mikäli liikkeellelaskija on antanut hyväksynnän maksutapahtumalle.¹³² Koska säännöt ovat osapuoliaan sitovat, voidaan nähdä, että Visa kieltää vähintään osissa maksutapahtumia vastuunjaosta sopimisen palveluntarjoajien kesken, mikäli kyse on sellaisesta MPL 62.3 §:n 4 kohdan mukaisesta tilanteesta, jossa palveluntarjoaja on tietoinen maksun tapahtumisesta ilman vahvaa tunnistamista ja hyväksyy maksun toteuttamisen tästä tiedosta huolimatta. Myös Mastercard on omalle verkostolleen antamissa ohjeissa eritellyt maksuvälineen liikkeellelaskijalla olevan vastuu niissä oikeudettomissa korttimaksutapahtumatilanteissa, joissa liikkeellelaskija on hyväksynyt kauppiiaan sille toimittaman valtuutuspyynnön maksutapahtumasta¹³³.

On käytännössä mahdollista, että maksuvälineen liikkeellelaskija voisi minimoida sääntelyn mukaisen taloudellinen vastuunsa oikeudettomista korttitapahtumasta hylkäämällä kaikki ne tapahtumat, joissa kauppias tai kauppiiaan maksupalveluntarjoaja ei edellytä vahvaa tunnistusta asiakkaalta. Seuraavassa luvussa tutustumme takautumisvastuuseen, jonka huomataan helpottavat maksuvälineen liikkeellelaskijan taloudellista taakkaa tietyissä, takautumisoikeuden mukaisissa tilanteissa. Kuten tässäkin luvussa on huomattu, ei sääntelyn nimeämien tilanteiden selkeärajainen erottelu ole kuitenkaan läheskään aina yksiselitteistä ja selkeää. Ei ole määriteltävissä tyhjentävää listaa tilanteista, joissa kauppialla on vastuu asiakkaan vahvasta tunnistamisesta. Näin ollen myöskään vastuun

¹³² Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules, 2019, s. 224-225.

¹³³ Mastercard Chargeback Guide, 2019, s. 37-38.

jakautuminen ei kaikissa tilanteissa ole selvää, etenkin, kun otetaan sääntelyn lisäksi lukuun hyvin yksittäisiinkin tilanteisiin vaikuttavat mahdolliset sopimussuhteet ja -ehdot.

5 Muun palveluntarjoajan takautumisvastuu maksuvälineen liikkeeseenlaskijalle

5.1 Takautumisvastuun realisoituminen

5.1.1 Takautumisvastuu sääntelyssä

Oikeudettoman maksutapahtuman korvausketjussa ollaan luvussa 5 siinä tilanteessa, että maksuvälineen liikkeellelaskija on MPL 63 §:n mukaisesti palauttanut viipymättä asiakkaalle väärinkäytöksen rahamäärän. Viimeisenä askeleena korvausketjussa on arvioitava muiden maksuketjun palveluntarjoajien toimintaa ja niiden vaikutusta maksuvälineen liikkeellelaskijan korvausvastuuseen: mikä taho on viime kädessä toiminut vastoin säännöksiä, mille toimijalle viimekätinen vastuu oikeudettomasta käytöstä jää prosessin päätyttyä. Tarkasteluun on nostettava maksuvälineen liikkeellelaskijan takautumisoikeus tilanteissa, joissa muu palveluntarjoaja on menetellyt sääntelyn vastaisesti oikeudettoman maksun yhteydessä.

Takautumisoikeus on useissa eri säädöksissä ja useilla eri oikeudenaloilla vakiintuneesti käytössä oleva termi, jolla viitataan tilanteeseen, jossa jokin taho A vastaa tyypillisesti velallisen B puolesta jonkin suoritteen velkojalle C, ja taholle A syntyy näin ollen oikeus saada jälkikäteisesti varsinaiselta velalliselta B:ltä antamansa suorite takaisin. Esimerkiksi laissa takauksesta ja vierasvelkapanttauksesta (361/1999) takauksella tarkoitetaan sitoumusta, jolla sitoumuksen antaja (takaaja) ottaa vastatakseen velkojalle toisen henkilön (velallisen) velvoitteesta (päävelasta) ja takautumisoikeudella 28 §:n mukaisesti takaajan oikeutta saada velalliselta takauksen perusteella velkojalle suorittamansa päävelan määrän. Maksupalvelulaissa tarkoitettu takautumisoikeus eroaa edellisestä sillä, ettei se vaadi varsinaista sitoumusta maksuvälineen liikkeellelaskijan ja muun maksuketjun palveluntarjoajan välillä realisoituakseen. Kyse on yksinkertaistaen tilanteesta, jossa maksuvälineen liikkeellelaskija suorittaa muun maksuketjun palveluntarjoajan puolesta oikeudettoman maksutapahtuman rahamäärän korvauksen asiakkaalle (jotta asiakas saa korvauksen sääntelyn edellyttämällä tavalla välittömästi), mutta koska sääntelyn

laiminlyöjä on tosiasiaa muu palveluntarjoaja kuten kauppias tai maksunvälittäjä, syntyy maksuvälineen liikkeellelaskijalle oikeus periä jo suorittamansa korvaus jälkikäteksi kyseisen laiminlyönnin aiheuttajalta. Korvaus siirtyy siis ketjussa 1) maksuvälineen liikkeellelaskija → asiakas ja 2) sääntelyn laiminlyönyt palveluntarjoaja → maksuvälineen liikkeellelaskija. MPL 74 § mukaan:

Jos palveluntarjoaja on 63–65 tai 67 §:n nojalla joutunut vastuuseen maksupalvelun käyttäjälle sellaisesta oikeudettomasta maksutapahtumasta tai virheestä, joka johtuu toisesta maksutapahtuman toteuttamiseen osallistuvasta palveluntarjoajasta tai välittäjästä, palveluntarjoajalla on oikeus saada suorittamansa palautus tai hyvitys kyseiseltä palveluntarjoajalta tai välittäjältä.

Jos maksunsaaja tai tämän palveluntarjoaja laiminlyö velvollisuutensa huolehtia maksajan vahvasta tunnistamisesta, sen on korvattava maksajan palveluntarjoajalle oikeudettomasta maksutapahtumasta aiheutunut vahinko.

Mitä 1 ja 2 momentissa säädetään, ei rajoita palveluntarjoajan lakiin tai sopimukseen perustuvia muita oikeuksia.

Säännöksellä on implementoitu uuden maksupalveludirektiivin 92 artikla. Säännöstä on tällöin täydennetty koskemaan tarvittaessa juurikin MPL 63 §:n mukaisia tilanteita¹³⁴. Säännös koskettaa ennen kaikkea maksunsaajaa eli kauppiasta (*merchant*) sekä maksunsaajan maksupalveluntarjoajaa eli käytännössä usein maksun välittäjää (*acquirier*). Säännöksen mukaisesti nämä palveluntarjoajat voivat joutua virheellisen toimintansa perusteella korvaamaan maksuvälineen liikkeellelaskijalle takautuvasti tämän jo asiakkaalle korvaama vahinko. Lainsäätäjä on kokenut tarpeelliseksi painottaa erikseen 2 momentin mukaista palveluntarjoajan velvollisuutta korvata oikeudettomasta maksutapahtumasta aiheutunut vahinko, mikäli muu palveluntarjoaja ei ole noudattanut asiakkaan sähköisen tunnistuksen vaatimusta. Periaatteessa 2 momentissa määritelty takautumisvastuu on sovellettavissa myös pykälän 1 momentista, kuten esitöissä on sivuttu¹³⁵.

Esitöissä on edelleen todettu, että maksunsaajan palveluntarjoajan vastuu sähköisen tunnistusmekanismien käyttämiseen perustuu MPL 85 b §:ään, kuten myös tässä

¹³⁴ HE 132/2017 vp., s. 50.

¹³⁵ HE 132/2017 vp., s. 50.

tutkielmassa on pyritty painottamaan¹³⁶. MPL 85 b § koskee kuitenkin vain palveluntarjoajia, jolla viitataan säädöksen määritelmän mukaan maksupalvelulaissa nimenomaisesti maksupalveluntarjoajiin, joihin maksunsaaja ei lukeudu. Maksunsaajalle, kauppiaille, on siis löydettävä muu vaatimus sähköisen tunnistamisen käyttämiseen, jotta takautumisvastuu voi realisoitua. Lainsäätäjä on esitöissä ehdottanut, että maksunsaajan velvollisuus huolehtia vahvasta tunnistamisesta voi perustua tätä velvoittaviin sopimusmääräyksiin¹³⁷. Kuitenkin, kuten tutkielman luvussa 3.2.1 on näytetty, voitaisiin maksunsaajan velvollisuus vahvaan tunnistukseen johtaa myös MPL 62.3 §:n 3 kohdasta ja erityisesti sen alkuperäisistä esitöistä. Joka tapauksessa tärkeintä on lopputulema, jonka mukaan niin kauppias maksunsaajana kuin maksunvälittäjä maksunsaajan palveluntarjoajana voivat joutua takautumisvastuuseen maksuväliseen liikkeellelaskijaa kohtaan MPL 74 §:ssä säädettyin edellytyksin.

Sopimusoikeudellinen aspekti näkyy suuressa osassa säännöstä ja sen esitöitä. Hallituksen esityksessä (HE 132/2017 vp.) on todettu, että maksunsaajan palveluntarjoajan velvollisuus vahvaan tunnistamiseen voi perustua lain 85 b §:än lisäksi sopimusvelvoitteisiin, etenkin 85 b §:n 5 momentissa tarkoitetuissa tapauksissa. Kuten edellä todettiin, myös maksunsaajan osalta on viitattu sitä velvoittaviin sopimusmääräyksiin. Tällöin takautumissäännöksen voidaan nähdä ilmentävän yleisiä sopimusoikeudellisia periaatteita.¹³⁸

5.1.2 Takautumisvastuu käytännössä

Vastuusta sopimisesta ja kansainvälisten korttisääntöjen vaikutuksia sopimusvapauteen on käsitelty edellisessä luvussa 4.2.2. Takautumisvastuun realisoitumisen arvioinnissa on tarpeellista ottaa huomioon myös se, mitä korttisäännöt määräävät niistä tilanteista, joissa sääntelyn mukaan muun palveluntarjoajan takautumisvastuu maksuväliseen liikkeellelaskijalle voi tulla sovellettavaksi. Kansainvälinen toimiala käyttää ilmausta ”*dispute*” eli väittely sellaisista tapauksista, joissa asiakas ei tunnista maksukortillaan tehtyä

¹³⁶ HE 132/2017 vp., s. 50.

¹³⁷ HE 132/2017 vp., s. 50.

¹³⁸ HE 169/2017 vp., s. 50.

tapahtumaa, reklamoi siitä maksuvälineen liikkeellelaskijalle ja maksuvälineen liikkeellelaskija tiedustelee eteenpäin selvitystä maksutapahtumasta ja sen toteuttamisesta kauppiaalta sekä pääsääntöisesti pyytää takautuvasti kiistanalaisen maksutapahtuman rahamäärää korvattavaksi.¹³⁹ Visan säännöt tukevat jokseenkin yksiselitteisesti lainsäädännön mukaista takautumisvastuun realisoitumista ja mahdollisia realisoitumistilanteita. Viesti on selvä: mikäli kauppias hyväksyy maksutapahtuman ilman asiakkaan vahvaa tunnistamista, on hänen hyväksyttävä liikkeellelaskijan lähettämä ”dispute” ja takautumisvelvollisuus näin ollen realisoituu.¹⁴⁰ Samanlainen tulkinta on löydettävissä myös Mastercardin toimialalle osittamistaan ohjeista: jos tapahtuman toteuttaminen edellyttää hyväksyntää maksuvälineen liikkeellelaskijalta mutta sitä ei oltu haettu eikä näin ollen myöskään saatu, on liikkeellelaskijalla takautumisoikeus.¹⁴¹ Voidaan nähdä, että kyse on MPL 74 §:n sallimasta tilanteesta, jossa kauppiaan eli maksunsaajan velvollisuus vahvaan tunnistamiseen tulee käytännössä sopimusmääräyksistä, tässä tilanteessa kansainvälisistä korttisäännöistä. Lopullinen vastuu oikeudettomasta maksutapahtumasta siirtyy maksuvälineen liikkeellelaskijalta eteenpäin kauppialle.

Jonkinlaisena väliyhteenvetona vastuusta sopimisesta voitaisiin todeta, että kansainvälisten korttisääntöjen voidaan nähdä rajoittavat maksuvälineen liikkeellelaskijan mahdollisuutta siirtää sopimuksella lopullista vastuuta oikeudettomasta korttimaksutapahtumasta kauppialle tai tämän maksupalveluntarjoajalle siitä, mitä sääntely sinänsä sallisi. Kuluttajaa suojaavan maksupalvelusääntelyn näkökulmasta tärkeintä on, ettei asiakkaan MPL 63 §:n mukaista oikeutta saada viipymättä korvaus väärinkäytöksestä rajoiteta. Sääntely ei siis sinällään kiellä, etteikö korttisäännöillä sopien voitaisi osittain estää vastuun jakamista maksuvälineen liikkeellelaskijalta muille palveluntarjoajille, kunhan maksuvälineen liikkeellelaskijalla on vähintäänkin oikeus oikeudettoman maksutapahtuman rahamäärään takautuvasti aina niissä tilanteissa, jotka pakottava takautumisvastuusäännös MPL 74 osoittaa. Maksuvälineen liikkeellelaskijalla on siis oltava takausoikeus niissä tilanteissa, joissa maksunsaajalla tai tämän palveluntarjoajalla on velvollisuus huolehtia

¹³⁹ Dispute Management Guidelines for Visa Merchants, 2018, s. 5.

¹⁴⁰ Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules, 2019, s. 397, Dispute Management Guidelines for Visa Merchants, 2018, s. 25-26, 32.

¹⁴¹ Mastercard Chargeback Guide, 2019, s. 37.

vahvasta tunnistamisesta eikä tapahtuman hyväksymistä pyydetä vahvistusta maksuvälineen liikkeellelaskijalta. Tällaisina maksuvälineen liikkeellelaskijan hyväksi pakottavana takautumisvastuusäännöksen soveltamisalaan kuuluvina tilanteina voitaisiin mainita ainakin luvussa 4.1.3 esitellyt offline-tapahtumat, tietyin edellytyksin. Muuhun vastuunjakoon vaikuttavaan sopimiseen palveluntarjoajien välillä ei sääntely puutu.

Jo tässä vaiheessa maksuvälineen liikkeellelaskijan takautumisoikeuden tarkastelua on huomattavissa säännöksen tulkinnanvaraisuus. Säännös on tullut alun perin voimaan maksupalvelulain mukana vuonna 2009, mutta sitä on myöhemmin tarkastettu uuden maksupalveludirektiivin myötä ja sen soveltamisalaan on lisätty kuulumaan MPL 63 §:ssä tarkoitettut oikeudettomat maksutapahtumat¹⁴². Säännöksen voidaan tällä muutoksella nähdä saaneen huomattavasti alkuperäistä tarkoitustaan merkittävämmän aseman, kun uusi, vaikutuksiltaan suuri osa-alue on lisätty sen soveltamisalaan. Kyseisestä takautumisoikeutta koskevasta MPL 74 §:stä on sen alkuperäisessä valmisteluvaiheessa toimialalta toivottu, että takautumisoikeuden syntymisedellytykset määriteltäisiin tarkasti laissa ja sen perusteluissa¹⁴³. Tähän toiveeseen lainsäätäjä ei kuitenkaan näytä vastanneen. Etenkin PSD2:sen edellyttämien uusien muutosten myötä pykälä näyttäytyy monimutkaiselta ja tulkinnanvaraiselta. Säännös määrittää minimiedellytykset sille, milloin maksuvälineen liikkeellelaskijan takautumisoikeus vähintäänkin realisoituu. Nämä minimiedellytykset on kuitenkin määritelty esitöihin jokseenkin tulkinnanvaraisesti, vaikka kysymys on pakottavasta sääntelystä. Lainsäätäjä ehdottaa, että takautumisvastuu voi perustua pakottavaan sääntelyyn tai vaihtoehtoisesti esimerkiksi sopimusvelvoitteisiin. Se, ettei tarkkaa säännöksen realisointimääräyksiä ja niiden etusijajärjestystä ole tarkemmin määritelty, näyttäytyy jokseenkin ongelmallisena. Minimiedellytysten lisäksi sääntely mahdollistaa laajemminkin takautumisoikeudesta sopimisen, joka monimutkaistaa säännöksen tulkintaa konkreettisissa tilanteissa entisestään. Takautumisvastuun realisoitumisen edellytyksien selkeyttämistä tunnutaan toimialalla kaivattavan edelleen, kun tähän vastuuseen liittyviä yksittäisiä ongelmakohtia on nostettu esiin maksupalvelulain 2017 vuoden uudistusten valmisteluvaiheessa annetuissa mietinnöissä ja lausunnoissa¹⁴⁴.

¹⁴² HE 132/2017 vp., s. 50.

¹⁴³ Oikeusministeriön lausuntoja ja selvityksiä 2009:81: Maksupalvelulaki, lausuntotiivistelmä, s. 41.

¹⁴⁴ Oikeusministeriön mietintöjä ja lausuntoja 42/2017: Maksupalvelulain uudistaminen, lausuntotiivistelmä, s. 13 ja s. 21.

Kauppiaan ja tämän maksupalveluntarjoajan välinen vastuunjako jää pääsääntöisesti tämän tutkielman ulkopuolelle. Oleellisinta on, milloin vastuu siirtyy takautumisoikeuden mukana pois maksuvälineen liikkeellelaskijalta viimekätisessä tarkastelussa.

5.2 Vastuunjako ja takautumisvastuun toteutuminen sääntelyn sallimissa poikkeuksissa vahvasta tunnistamisesta

5.2.1 Sääntelyn tunnistamat poikkeukset

Aiemmassa luvussa esiteltiin palveluntarjoajalle osoitettu vaatimus käyttää asiakkaan vahvaa tunnistamista sähköisissä maksutapahtumissa. Velvollisuus perustuu siis uuden maksupalveludirektiivin maksupalvelulakiin tuomaan muutokseen, joka on implementoitu 85 b §:llä Suomen lainsäädäntöön. MPL 85.5 b §:n mukaan:

*Tämän pykälän mukaisesta velvollisuudesta vahvaan tunnistamiseen sekä henkilökoh-
taisten turvatunnusten luottamuksellisuuden ja eheyden suojaamiseen voidaan poiketa,
jos maksupalveludirektiivin 98 artiklan nojalla annetuissa komission teknisissä sääntelystandardeissa niin säädetään.*

Euroopan pankkiviranomainen on antanut tekniset sääntelystandardit koskien toisen maksupalveludirektiivin PSD2:sen täydentämistä asiakkaan vahvan tunnistamisen osalta vuonna 2017¹⁴⁵. Standardit on julkaistu Euroopan komission virallisessa lehdessä komission delegoituna asetuksena 2018¹⁴⁶. Teknisten sääntelystandardien luvun 3 artikkelit 10-18 käsittelevät asiakkaan vahvaa tunnistamista koskevia poikkeuksia. Kuluttaja-asiakkaita koskevat poikkeukset vahvasta tunnistamisesta voidaan nimetä seuraavasti:

1. Maksutilin tiedot

¹⁴⁵ EBA's Final Report on Draft Regulatory Technical Standards on Strong Customer Authentication and common and secure communication under Article 98 of Directive 2015/2366 (PSD2).

¹⁴⁶ KOMISSION DELEGOITU ASETUS (EU) 2018/389, annettu 27 päivänä marraskuuta 2017, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2015/2366 täydentämisestä asiakkaan vahvaa tunnistamista sekä yhteisiä ja turvallisia avoimia viestintästandardeja koskevilla teknisillä sääntelystandardeilla.

2. Lähimaksaminen
3. Liikenne- ja parkkimaksuautomaatit
4. Luotettavat maksunsaajat
5. Toistuvat maksutapatumat
6. Maksut omien tilien välillä
7. Vähäarvoiset verkkomaksut
8. Maksut, joita maksupalveluntarjoaja pitää riskianalyysinsä perusteella vähäriskisenä

Maksutilitietoja käsittelevä kohta ei kosketa sinänsä maksutapahtumia, vaan sallii vahvan tunnistamisen vaatimuksesta poikkeamisen silloin, kun asiakas pääsee näkemään vain rajatun määrän tilitietoja. Muut artikkelit soveltuvat nimenomaisesti maksutapahtumien toteutukseen. Maksupalveluntarjoaja voi sääntelyn mukaisesti olla käyttämättä vahvaa tunnistamista, jos maksu tapahtuu lähimaksulla (maksutapahtuman arvo maksimissaan 50 euroa tai kumulatiivisesti yhteensä 150 euroa tai korkeintaan viisi eri maksua peräkkäin) tai maksu tapahtuu miehittämättömällä parkkimaksuautomaatilla. Poikkeusta voidaan soveltaa myös, mikäli maksua pidetään vähäarvoisena (alle 30 euron arvoinen maksu tai kumulatiivisesti yhteensä 150 euroa tai korkeintaan viisi eri maksua peräkkäin) tai vähäriskisenä maksupalveluntarjoajan tekemän riskiarvion perusteella (muun muassa väärinkäytösten prosenttirajat sekä asiakkaan aiemmat rahankäyttötavat vaikuttavat vähäriskiseksi arvioitavien maksujen suuruuteen – kuitenkin enintään 500 euroa). Myös silloin, kun asiakas siirtää varoja omien saman pankin tiliensä välillä, maksaa maksunsaajalle, jonka on itse liittänyt luotettavien maksunsaajien listallensa tai maksaa ensimmäisen maksutapahtuman jälkeen muita maksutapahtumia, jotka kuuluvat toistuvien maksutapahtumien sarjaan eli ovat määrältään ja saajaltaan samat kuin ensimmäinen maksutapahtuma, ei vahvan sähköisen tunnistamisen toteuttamista vaadita palveluntarjoajalta.¹⁴⁷

Sääntely antaa siis mahdollisuuden yllä esitettyjen poikkeusten mukaisissa tilanteissa olla noudattamatta MPL 85 b §:n mukaisia velvoitteita vahvasta tunnistamisesta. Finanssivalvonta on osaltaan muistuttanut toimialaa siitä, että vahvaan tunnistamiseen liittyvät poikkeukset ja niiden hyödyntäminen on pankkien oikeus, mutta ei velvollisuus. Poikkeusten

¹⁴⁷ Finanssivalvonnan PSD2-seurantaryhmän kokouksen esitysmateriaali 27.2.2018, s. 18.

käyttö ja mahdollistaminen voidaan nähdä viime kädessä pankkien riskienhallinnallisina linjauksina.¹⁴⁸ On siis tärkeää painottaa, ettei poikkeuksien käyttö ole pakottavaa sääntelyä. Tämä on olennaista myös poikkeuksiin liittyvän vastuunjaon näkökulmasta oikeudettoman maksutapahtuman yhteydessä, kuten tullaan seuraavassa luvussa huomaamaan.

5.2.2 Vastuun jakautuminen poikkeustilanteissa

Kuten näytetty, sääntely siis sallii vapautuksia vahvan tunnistuksen käytöstä poikkeustilanteissa. Ilman vastuusäännöksiä tilanne näyttäytyy yksinkertaisena, mutta sääntelyn osoittaman vastuunjaon tarkastelun jälkeen voidaan tilanteen nähdä mutkistuvan. Kuten luvussa 3.2.2 todettiin, MPL 62.3 §:n 4 kohdan esitöiden mukaan asiakas ei vastaa oikeudettomasta tapahtumasta myöskään silloin, mikäli maksuvälineen liikkeellelaskija ei edellytä vahvaa tunnistamista tilanteissa, joissa vahvasta tunnistamisesta voidaan poiketa lain 85 b §:n 5 momentissa tarkoitetuilla perusteilla¹⁴⁹. Tämä johtaa tilanteeseen, jossa teknisten sääntelystandardien mukaisia poikkeuksia käytettäessä MPL 63 §:n pääsäännön mukainen maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuu tapahtuneesta realisoituu, mikäli kyseinen maksutapahtuma on toteutettu oikeudettomasti ilman asiakkaan valtuutusta. Toisin sanoen poikkeuksia on siis oikeus käyttää, mutta ne eivät vähennä maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuuta oikeudettomasta korttitapahtumasta asiakkaaseen nähden. Voitaisiin jopa nähdä, että tilanne on päinvastainen – vaikka poikkeuksissa onkin käytännössä kyse niiden matalammasta riskitasosta, altistaa maksuvälineen liikkeellelaskija kuitenkin itsensä korvausalttiiksi poikkeuksia käyttäessään alentaessaan näin uuden sääntelyn mukaisten pääsääntöjen vastaisesti maksamisen turvallisuusvaatimuksia ja -tasoa¹⁵⁰.

Kuten aiemmin on todettu, kohdistuvat vahvan tunnistamisen edellytyksen mukanaan tuomat muutosvaatimukset erityisesti kauppiaiden ja kauppiaiden palveluntarjoajien maksujärjestelmiin. Voitaisiin siis ajatella, että kauppiat olisivat hyvinkin halukkaita käyttämään poikkeuksia, jotka vähentävät teknisten muutosten tarvetta ja helpottavat maksutapahtuman hyväksymisen takana olevaa prosessia. Kauppiat eivät kuitenkaan voi

¹⁴⁸ Finanssivalvonnan PSD2-seurantaryhmän kokouspöytäkirja 26.8.2019, s. 3.

¹⁴⁹ HE 132/2017 vp., s. 46.

¹⁵⁰ EBA's Final Report on Draft Regulatory Technical Standards on Strong Customer Authentication and common and secure communication under Article 98 of Directive 2015/2366 (PSD2), s. 3.

valita, käytetäänkö poikkeusta eivätkä ne voi tehdä päätöstä siitä, hyväksytäänkö tietty maksu poikkeusta käyttäen, sillä poikkeusten käyttö on sallittua vain maksupalveluntarjoajille, johon maksunsaaja ei lukeudu. Kauppiaan maksupalveluntarjoaja, siis maksunvälittäjä, voi hakea poikkeusten käyttöä, mutta on huomionarvoista, että maksuvälineen liikkeellelaskijalla on aina oikeus ja velvollisuus tehdä viime kätinen ratkaisu poikkeuksen käytöstä tietyn maksutapahtuman kohdalla.¹⁵¹ Maksuvälineen liikkeellelaskija voi siis myös hylätä maksunvälittäjän pyynnön, jos tämä anoo hyväksyntää poikkeuksena suoritettavaan maksutapahtumaan ja vaatia sen sijaan vahvaa tunnistamista käytettäväksi¹⁵². Kyseisen mahdollisuuden voidaan nähdä perustuvan siihen, että mikäli poikkeuksena toteutettu maksutapahtuma osoittautuu oikeudettomaksi, on vastuu niistä ensisijaisesti maksuvälineen liikkeellelaskijalla, eikä kauppiaan takautumisvelvollisuuden realisoitumisesta ole pakottavan sääntelyn tukemaa varmuutta. Kansainvälinen korttiyhtiö Visa on verkostonsa osapuolille osoittamissa ohjeissa kehottanut maksuvälineen liikkeellelaskijaa käyttämään ja hyväksymään maksunvälittäjän hakemia poikkeuksia mahdollisimman usein vedoten sujuvien maksutapahtumien hyötyihin sekä kauppiaille että maksuvälineen liikkeellelaskijalle itselleen¹⁵³. Niin Visa kuin muukaan sopijakumppani ei voi kuitenkaan velvoittaa poikkeusten hyväksyntään yli pakottavan lainsäädännön.

Voitaisiin lisäksi pohtia, voiko poikkeusten hyväksyntää ja maksamisen näin sujuvoittamista edesauttaa vastuusta sopimisella. Takautumisoikeussäännös MPL 74.3 § kuuluu seuraavasti:

Mitä 1 ja 2 momentissa säädetään, ei rajoita palveluntarjoajan lakiin tai sopimukseen perustuvia muita oikeuksia.

Takautumisoikeussäännöksessä ei suoraan määritetä maksuvälineen liikkeellelaskijan oikeuksia poikkeuksia koskevissa tilanteissa. Säännös tai sen esityöt eivät kuitenkaan myöskään lähtökohtaisesti kiellä mahdollisuutta sopimuksella jakaa viime kätistä vastuuta oikeudettomista maksutapahtumista esimerkiksi tilanteissa, joissa kauppias on halukkaampi käyttämään teknisten sääntelystandardien sallimia poikkeuksia kuin

¹⁵¹ Preparing for PSD2 SCA, Visa 2018, s. 7.

¹⁵² Preparing for PSD2 SCA, Visa 2018, s. 23.

¹⁵³ Preparing for PSD2 SCA, Visa 2018, s. 24.

maksuvälineen liikkeellelaskija, jonka harteille vastuu lähtökohtaisesti säännöksillä jätetään. Myös edellä nostettu MPL 74 §:n 3 momentti tukisi mahdollisuutta asiasta sopimiseen. Seuraavaksi tarkastellaan vastuusta sopimista ja muita säädöksiä ulkopuolisia tekijöitä, jotka vastuunjakoon poikkeuksia käytettäessä vaikuttavat.

5.2.3 Vastuunjaosta sopiminen poikkeustilanteissa

Teknisten sääntelystandardien sallimien poikkeusten käyttö eroaa siinä määrin pääsääntön mukaisesta maksuketjun osapuolten toiminnasta ja vastuunjaosta, että on erikseen tutkittava, voiko maksuvälineen liikkeellelaskijalle viime kädessä jäävää vastuusta oikeudettomasta maksutapahtumasta siirtää muulle palveluntarjoajalle sopimuksella poikkeuksia käytettäessä. Kuten todettu, ei takautumisvastuusäännöksen itsessään voida nähdä estävän mahdollisuutta lopullisesta vastaajasta sopimiseen sopimusoikeudellisilla tekijöillä. Lähtökohtana on tällöin pidettävä jonkinasteisen sopimusvapauden periaatetta¹⁵⁴.

Myös korttiyhtiö Visa on tulkinnut tilanteen sopimusvapauden kannalta ja todennut PSD2:sen sallivan poikkeustilanteiden vastuunjakoa koskevan lisäjärjestelyjen tekemisen¹⁵⁵. Visa on toimialalle osoittamissaan ohjeissa määritellyt vastuun jakautumista sekä maksuvälineen liikkeellelaskijan takautumisoikeutta poikkeusten alaisissa tilanteissa. Vastuunjakoa esittävä dokumentti ei ole osa Visan sääntöjä, joten voidaan argumentoida sen puolesta, ettei kyseinen ohjeistus ole tullut osaksi Visan osapuolten sopimusta eikä sinällään ole juridisesti velvoittava¹⁵⁶. Dokumentti on myös nimetty ohjeistukseksi. Tämän lisäksi taulukkoa tulkittaessa on huomioitava, että Visan ohjeet ja määräykset eivät sido koko toimialaa, eikä niitä voida luonnollisesti pitää absoluuttisina totuuksina. Visa koskettaa kuitenkin noin 50 prosenttia suomalaisista pankeista sekä niitä kauppiaita, jotka hyväksyvät Visan korteilla tehdyt maksutapahtumat, joten ohjeistuksia voidaan pitää jonkinlaisena ohjenuorana poikkeuksien käyttöön liittyvään vastuunjaon tulkintaan. Taulukon ensimmäisessä sarakkeessa esitetään käytettävä poikkeus, toisessa se, mikä

¹⁵⁴ Kts. esim. Saarnilehto, 2009, s. 37-38.

¹⁵⁵ PSD2 SCA for Remote Electronic Transactions, Implementation Guide, Visa 2019, s. 77

¹⁵⁶ PSD2 SCA for Remote Electronic Transactions, Implementation Guide, Visa 2019, s. 4

palveluntarjoaja hakee poikkeuksen käyttöä tietyn maksutapahtuman yhteydessä ja kolmannessa se, onko maksutapahtumassa käytetty niin kutsuttua 3-D Secure -ratkaisua (3DS). 3D-Secure on tietoturvaprotokolla, joka siirtää tietoja asiakkaasta kauppiiaan ja maksuvälineen liikkeellelaskijan välillä sekä todentaa käytetyn maksukortin¹⁵⁷. Neljäs sarake kertoo, onko tapahtumassa haettu niin kutsuttua lisätodennusvaihetta (*challenge*). Lisätodennusvaihetta käytetään, mikäli ei olla saatu riittävästi informaatiota ja dataa sen määrittämiseksi, mikä on kyseisen transaktion riskitaso¹⁵⁸. Viimeinen sarake kertoo, minkä palveluntarjoajan vastuulle vastuu oikeudettomasta maksutapahtumasta kyseisten tietojen puitteissa viime kädessä jää.

Kaavio 3.¹⁵⁹

SCA Provision		PSP Applying Exemption	Submitted Via 3DS	Challenge Applied	Fraud Liability
Exemption	Transaction Risk Analysis (TRA)	Issuer	Yes	No	Issuer ECI 5
		Acquirer	Yes	No	Acquirer ECI 7
		Acquirer	Yes	Yes	Issuer ECI 5
		Acquirer	No	N/A	Acquirer ECI 7
	Trusted Beneficiaries	Issuer	Yes	No	Acquirer ECI 7
	Low Value	Issuer	Yes	No	Issuer ECI 5
		Acquirer	No	N/A	Acquirer ECI 7

Taulukko erittelee vastuun jakautumisen niiden maksupalveluntarjoajien välillä, jotka sääntelyn mukaan voivat hakea poikkeusten käyttöä – maksuvälineen liikkeellelaskija (*issuer*) sekä maksunsaajan palveluntarjoaja eli useimmiten maksun välittäjä (*acquirer*). Käsiteltävänä olevat poikkeukset ovat ne maksut, joita maksupalveluntarjoaja pitää

¹⁵⁷ PayPalin verkkosivut: Tietoturvaprotokolla 3D Secure turvalliseen verkossa maksamiseen.

¹⁵⁸ PaymentsOs -verkkosivut: SCA and 3DS2.

¹⁵⁹ PSD2 SCA for Remote Electronic Transactions, Implementation Guide, Visa 2019, s. 77-78.

riskianalyysinsä perusteella vähäriskisenä, maksut, jotka on tehty luotettavalle maksunsaajalle sekä vähäarvoiset maksut.

Käytännössä taulukon avulla voidaan nähdä, että vastuun ehdotetaan jakautuva pääasiassa sen mukaan, mikä maksupalveluntarjoaja poikkeusta anoo. Poikkeuksena ovat kuitenkin tilanteet, joissa maksunsaajan palveluntarjoaja hakee riskiperusteiseen analyysiinsa perustuvaa vapautusta vahvasta tunnistamisesta, ja toteuttaa kaikki pyydyt tekniset vaatimukset ja toimittaa vaadittavan datan maksuvälineen liikkeellelaskijalle. Tällöin maksuvälineen liikkeellelaskija vastaa oikeudettomasta tapahtumasta. Tilanne on tällöin MPL 62.3 §:n 4 kohdan mukainen, jossa maksuvälineen liikkeellelaskija tulisi edellyttää asiakkaan vahvasta tunnistusta. Toinen taulukossa esitetty poikkeava tekijä on tilanne, jossa maksuvälineen liikkeellelaskija anoo poikkeusta sen nojalla, että maksutapahtuman maksunsaaja on palveluntarjoaja, jonka asiakas on itse lisännyt niin sanottuun valkoiseen listaan eli listaan luotettavista maksunsaajista¹⁶⁰. Näissä tilanteissa Visan verkostoon kuuluvien osalta vastuu olisi maksunsaajan palveluntarjoajalla eli maksuvälineen liikkeellelaskija voisi tällöin hakea takautuvasti oikeudettoman korttitapahtuman rahamäärän tältä palveluntarjoajalta. Valkoinen lista perustuu ajatukseen kauppiaan luotettavuudesta ja lisääminen listaan tapahtuu käytännössä pääsääntöisesti kauppiaan aloitteesta¹⁶¹. Voidaan nähdä, että kauppiaan palveluntarjoajan vastuu oikeudettomasta tapahtumasta näissä tilanteissa perustuu tähän luottamussuhteeseen kauppiaan ja asiakkaan välillä.

Mastercard antaa omalle verkostolleen ohjeita koskien maksuvälineen liikkeellelaskijan takautumisvastuuta¹⁶², mutta vastaavaa tarkennusta teknisten sääntelystandardien sallimien poikkeustilanteiden kannalta ei ole annettu.

Oheisen näytön perusteella voitaisiin pitää jokseenkin selvänä sitä, että poikkeuksen alaisten oikeudettomien korttimaksutapahtumien vastuun jakautumisesta voidaan tiettyyn pisteeseen asti sopia. Tarkemmat, sopimuksilla määritetyt säännöt on jätetty pääasiassa kansainvälisten korttiyhtiöiden täsmennettäväksi. MPL 62.3 §:n 4 kohdan sääntelemällä

¹⁶⁰ Mastercardin tietopaketti kauppiaalle PSD2- ja SCA-kysymyksistä, 2019, s. 9.

¹⁶¹ PSD2 SCA for Remote Electronic Transactions, Implementation Guide, Visa 2019, s. 83.

¹⁶² Mastercard: Chargeback Guide.

tavalla maksuvälineen liikkeellelaskija vastaa oikeudettomasta käytöstä asiakkaaseen nähden, mikäli liikkeellelaskija toteuttaa teknisten sääntelystandardien sallimia poikkeuksia vahvasta tunnistuksesta. Tätä onkin aina pidettävä lähtökohtana etenkin tilanteissa, joissa muuta ei ole sovittu. MPL 74 §:n salliman takautumisoikeuden myötä lopullinen vastuu näissä tilanteissa ei kuitenkaan aina absoluuttisesti jää maksuvälineen liikkeellelaskijalle, vaan kyseinen takautumisoikeus voi tulla kyseeseen käytännössä sopimusperusteisesti.

5.3 Maksunsaajan petollinen menettely

5.3.1 Petollinen menettely ratkaisukäytännössä

Viimeinen takautumisvastuun ja muutoinkin oikeudettomasta maksutapahtumasta aiheutuneen vastuunjaon kokonaisarvioinnin kannalta oleellinen seikka on maksunsaajan epärehellinen menettely. Nykyinen lainsäädäntö ei tunnista tilannetta, jossa kauppias on epärehellinen ja toimii maksutapahtuman toteutuksessa petollisesti. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että kyseisiä tilanteita ei olisi tai että niiden arvioinnin voisi sivuuttaa. FINEn pankkilautakunta on arvioinut historiansa aikana useita sellaisia tapauksia, joissa on todettu olevan todennäköistä, että oikeudeton maksukorttitapahtuma on aiheutunut kauppiaan epärehellisen toiminnan seurauksena. Lautakunta on jopa todennut vastaavien tilanteiden yleistyneen.¹⁶³ Ratkaisukäytäntöä tutkittaessa voidaan huomata lautakunnan muodostaneen jo jonkinlaisen ratkaisulinjan kyseisten tilanteiden arvioinnissa.

Maksunsaajan petollisella menettelyllä tarkoitetaan usein siis tilannetta, jossa maksunsaajayritys, sen omistaja tai muut työntekijät ovat maksukortin oikeudettoman käytön takana. Petollinen menettely kiteytyy siihen, että maksunsaajayritys tai sen edustajat ovat tietäneet, ettei kyseisillä maksutapahtumilla ole kortin omistajan, asiakkaan, valtuutusta, mutta ovat suorittaneet kyseisen maksutapahtuman tästä huolimatta. Tapausten arviointi ratkaistaan käytännössä näytön arvioinnilla – on punnittava asiakkaan ja kauppiaan välisiä kertomuksia tapahtumien kulusta ja arvioitava niiden paikkansapitävyyttä ja

¹⁶³ Hidén, Sainio, 2017, s. 40.

uskottavuutta. Pankkilautakunta on kuluttaja-asiakkaan pankkikortilta ulkomailla tehtyjä oikeudettomia maksuja koskevassa ratkaisussa PKL 4/16 avannut arviointiprosessia seuraavasti:

Pankkilautakunta katsoo asiakkaan antaneen tapahtumista asian lautakuntakäsittelyssä alusta alkaen johdonmukaisesti saman sisältöisen selvityksen, jota tukee asiakkaan mukana olleiden ystävien lausunto illan tapahtumista sekä asiakkaan Suomen poliisille asiassa tekemä rikosilmoitus. Edelleen asiassa saadun kokonaisselvityksen perusteella lautakunta katsoo pankin ravintolalta saaman kirjallisen selvityksen koko ravintolan varaamisesta ja 12.000 euron käyttämisestä noin 45 minuutin aikana epäuskottavaksi ja tämän selvityksen näin ollen omalta osaltaan tukevan asiakkaan asiassa esittämää tapahtumienkulkua. Pankkilautakunta katsookin asiassa saadun kokonaisselvityksen perusteella ilmeiseksi, että tässä tapauksessa ravintola ja sen työntekijät ovat kortin oikeudettoman käytön takana.¹⁶⁴

Kyse on siis pitkälti todistustaakasta ja näyttökysymyksestä sekä niiden arvioinnista. Todistustaakan ja sen jakautumisen tilanteeseen tekemiin vaikutuksiin palataan myöhemmin seuraavassa luvussa. Nyt tutkittavaksi tulee se, mikä on oikeudellinen arvio ja oikeudettoman tapahtuman vastuun jakautuminen näissä tilanteissa, joissa on todettu maksunsajan osallisuus kortin väärinkäyttöön.

Kun kuluttaja-asiakkaan maksukortilla on tehty tapahtuma, jota hän ei tunnista ja tilanteeseen liittyy sellaista epäselvyyttä, että vastuunjaon selvittäminen vaatii oikeudellista arviointia, nousevat pohdittavaksi ensisijaisesti seuraavat kysymykset:

1. Onko tapahtumat tehnyt asiakas itse vai joku muu asiakkaan maksukorttia ilman asiakkaan valtuutusta käyttäen?
2. Onko asiakas vastuussa oikeudettomasta tapahtumasta MPL 62.1 §:n mukaisesti? Jos asiakas on laiminlyönyt MPL 53.1 §:n mukaiset vastuunsa, onko asiakkaan toiminnan huolimattomuus törkeän huolimaton vai tätä vähäisempää huolimattomuutta?¹⁶⁵

¹⁶⁴ Saatavilla mm. fine.fi/ratkaisutietokanta.

¹⁶⁵ Hidén, Sainio, 2017, s. 4-5.

Lisäksi pankkilautakunta vaikuttaa maksunsaajan petollista menettelyä tai sen epäilyä koskevissa ratkaisussa ottaneen lähes poikkeuksettomaksi arviointiin sen, voidaanko kauppiaan katsoa varmistuneen MPL 63.3 §:n 3 kohdan mukaisesti maksajan oikeudesta käyttää korttia. Mikäli näin ei ole, tulee asiakkaan vastuun rajoittamista arvioida tämän kauppiaan laiminlyönnin perusteella.

Yllä sivutussa FINEn pankkilautakunnan ratkaisussa PKL 4/16 asiakkaan kortilla oli tehty espanjalaisessa ravintolassa yli 12 000 euron edestä ostoja. Asiakas kiisti tehdyt maksut. Illan aikana asiakkaan kortti oli hetkellisesti kadonnut ja löytynyt myöhemmin tarjoilijan hallusta. Muutoin asiakkaan kortti oli ollut hänen itsensä hallusta ja hän oli käyttänyt sitä ravintolassa ainoastaan yhteen 50 euron ostokseen. Asiakas kertoi säilyttäneensä korttia huolellisesti. Ravintola oli pankille toimittamassaan selvityksessä väittänyt, että asiakas oli varannut koko ravintolan yksityiskäyttöön illaksi, mikä johti suuriin maksuihin. Asiakas kiisti tämän.

Pankkilautakunta katsoi asiakkaan näytön tapauksen kulusta uskottavaksi ja ravintolan selvityksen puolestaan epäuskottavaksi. Pankkilautakunta arvioi tilannetta oikeudellisesti seuraavasti: vaikka kortinhaltijan katsottaisiin menetelleen huolimattomasti, ei hän maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin mukaan ole vastuussa kortin oikeudettomasta käytöstä, jos voidaan katsoa, että maksunsaaja ei ole maksuvälinettä käytettäessä asianmukaisesti varmistunut maksajan oikeudesta käyttää maksuvälinettä. Ravintolan ja sen työntekijöiden ollessa kortin oikeudettoman käytön takana, on maksunsaaja tässä tapauksessa käytännössä toiminut riitautettujen maksutapahtumien kohdalla sekä maksunsaajana että maksuvälinettä käyttäneenä maksajana.

Pankkilautakunta katsoo siten maksunsaajan olleen tietoinen siitä, ettei maksaja ole ollut oikeutettu käyttämään korttia, ja ettei maksunsaajan näin ollen voida katsoa maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin mukaisesti asianmukaisesti varmistuneen maksajan oikeudesta käyttää korttia. Koska viimeksi todetun johdosta asiakas ei maksupalvelulain 62 § 3 momentin mukaisesti vastaa kortin oikeudettomasta käytöstä, ei Pankkilautakunta ole katsonut tapauksessa tarpeelliseksi arvioida asiakkaan menettelyä maksupalvelulain 53 §:n 1 momentissa ja korttiehdoissa kortinhaltijalle asetettujen huolellisuusvelvollisuuksien suhteen. Edellä esitettyyn viitaten Pankkilautakunta suosittaa, että pankki ottaa vastatakseen kortin oikeudettomasta käytöstä aiheutuneen vahingon täysimääräisesti.¹⁶⁶

¹⁶⁶ Saatavilla mm. fine.fi/ratkaisutietokanta.

Pankkilautakunta on päätenyt lähes identtiseen oikeudelliseen arviointiin muun muassa ratkaisuisa PKL 56/14, FINE-012566 ja FINE-000793.¹⁶⁷ Ratkaisut etenevät yhteneväisesti: kun näyttö riittää todistamaan kauppiaan petollisen toiminnan, on lautakunta soveltanut tilanteissa MPL 62.3 §:n 3 kohtaa. MPL 62 §:n mukaiset palveluntarjoajan laiminlyönnit sivuuttavat asiakkaan toiminnan huolimattomuuden arvioinnin siirtäen suoravii- vaisesti vastuun oikeudettomasta maksusta pois asiakkaalta. Säännöksen käyttöä tilanteen lopputuloksen perusteluun voidaan pitää loogisena mutta ei kuitenkaan suoranaisesti itsestään selvänä vaihtoehtona. Mikään säännöksen esitöissä ei viittaa siihen, että lainsäät- äjä olisi tarkoittanut säännöksen soveltuvan tilanteisiin, joissa kauppiaa on epärehelli- nen¹⁶⁸. Voidaan kuitenkin nähdä säännöksen olevan mukautettavissa tilanteeseen sopi- vaksi, sillä mikäli maksunsaaja väärinkäyttää asiakkaan korttia itse, voidaan pitää toden- näköisenä hänen tietävän, ettei maksajalla, eli hänellä itsellään, ole oikeutta kortin käyt- töön. Kuten aiemmin todettu, ei lainsäädäntö virallisesti tunnista tilanteita, joissa mak- sunsaaja petollisesti väärinkäyttää asiakkaan korttia, joten yllättävältäkin vaikuttavia lain- kohtia on jouduttu soveltamaan asianmukaisen ja asiakkaan näkökulmasta reilun loppu- tuloksen saavuttamiseksi¹⁶⁹. Voidaan nähdä kyseessä olevan oikeudellisten argumentaa- tioteorioiden mukainen tilanne, jossa haluttuun lopputulokseen päästäkseen on etsittävä ja perusteltava käytetty normi ja sille annettu sisältö, jota ei suoraan ole johdettavissa voimassa olevasta laista¹⁷⁰.

Tapauksissa Pankkilautakunta esittää, että pankki ottaa vastatakseen kortin oikeudetto- masta käytöstä aiheutuneen vahingon täysimääräisesti ja näin epärehellisen kauppiaan maksukortin väärinkäytös käynnistää siis MPL 62.3 § 3 kohdan perusteella MPL 63 §:n mukaisesti prosessin, jossa maksuvälineen liikkeellelaskija korvaa tapahtuman rahamää- rän asiakkaalle viipymättä ja täysimääräisesti.

¹⁶⁷ Molempien ratkaisujen lopputuloksena on todettu, että pankkilautakunta katsoo asiassa saadun selvityk- sen perusteella maksunsaajan tietoisesti osallistuneen kortin oikeudettomaan käyttöön ja olleen siten tietoi- nen siitä, ettei maksaja ole ollut oikeutettu korttia käyttämään. Näin ollen maksunsaajan ei voitu katsoa varmistuneen asianmukaisesti maksajan oikeudesta käyttää korttia eikä asiakas maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin mukaisesti vastannut kortin oikeudettomasta käytöstä. Ratkaisut saatavilla mm. fine.fi/ratkaisui- tietokanta.

¹⁶⁸ HE 169/2009 vp., s. 76.

¹⁶⁹ Hidén, Sainio, 2017, s. 40.

¹⁷⁰ Määttä, Paso, 2019, s. 85.

5.3.2 Maksuvälineen liikkeellelaskijan takautumisoikeus epärehelliseltä kauppiaalta

FINEn Pankkilautakunta antaa ratkaisusuosituksia koskien riitoja asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä eikä sen toimivalta tai -alue ulotu palveluntarjoajien välisiin riitoihin.¹⁷¹ Kun lautakunta on suositellut pankkia korvaamaan oikeudettoman korttimaksutapahtuman summan asiakkaalle, päättyy sen tehtävä tähän. Asiakkaalle tehdyn korvauksen jälkeen tapahtuva vastuunjako palveluntarjoajien välillä ja maksuvälineen liikkeellelaskijan mahdollinen takautumisoikeus maksusta jäävät yritysten keskenään selvitettäväksi.

Kuten aiemmin todettu, MPL 74.1 §:n sanamuodon mukaan, jos palveluntarjoaja on 63–65 tai 67 §:n nojalla joutunut vastuuseen asiakkaalle sellaisesta oikeudettomasta maksutapahtumasta tai virheestä, joka johtuu toisesta maksutapahtuman toteuttamiseen osallistuvasta palveluntarjoajasta tai välittäjästä, palveluntarjoajalla on oikeus saada suorittamansa palautus tai hyvitys kyseiseltä palveluntarjoajalta tai välittäjältä. FINEn lautakunnan ratkaisukäytännön mukaan kyse on epärehellisen kauppiaan tilanteessa 63 §:n mukaisesta oikeudettomasta maksutapahtumasta. Maksuvälineen liikkeellelaskijalla on siis sääntelyn mukaan takautumisoikeus niissä tilanteissa, joissa oikeudeton tapahtuma johtuu epärehellisestä kauppiasta. Voidaan nähdä olevan jokseenkin selvää, että se tilanne, jossa maksunsaaja tietoisesti väärinkäyttää asiakkaan maksukorttia, on johdannaista tämän palveluntarjoajan toiminnasta. Maksuvälineen liikkeellelaskijan takautumisoikeus on siis kyseisissä tilanteissa selvästi perusteltu, eikä taloudellinen vastuu tilanteesta tulisi jäädä maksuvälineen liikkeellelaskijan maksettavaksi.

Vaikka oikeustilan voidaan nähdä olevan selkeä ja tulkinnanvaraton, herättää tilanne kuitenkin kysymyksiä käytännön ongelmista. Pankkilautakunnan ratkaistavaksi tulevien tapausten perusteella huomataan, että epärehelliset kauppiaat toimivat usein ulkomailla. Eurooppalainen sääntelykehys toki koskettaa kaikkia toimijoita EU:n alueella, mutta maantieteellinen tekijä voi kuitenkin käytännössä vaikeuttaa rahojen takaisinsaamista. Lisäksi, mikäli kauppias kiistää osallisuutensa oikeudettomaan tapahtumaan, saattaa tilanne

¹⁷¹ Sisula-Tulokas, Luukkonen, Sirén, Raulos, 2011, s. 9.

lopulta ratketa vasta tuomioistuinreittejä pitkin, jossa maksuvälineen liikkeellelaskijalla on lisäksi todistustaakka tapahtuneesta¹⁷². FINEn pankkilautakunnan tulkinta tilanteesta ei sinänsä paina todisteluna kauppiaan petollisen toiminnan puolesta, sillä kyse on suosituonteisesta ratkaisusta, jossa lopputulos annetaan asiakkaan näkökulmasta.

5.3.3 Todistustaakan merkitys viimekätiseen vastuunjakoon

MPL 72 § koskee todistustaakkaa ja sen jakautumista tilanteissa, joissa asiakkaan kortilla tehdystä maksutapahtumasta on osapuolten välillä epäselvyyttä. Säännöksen ensimmäisen lauseen mukaan:

Jos maksupalvelun käyttäjä kiistää antaneensa suostumuksensa maksutapahtuman toteuttamiseen, hänen palveluntarjoajansa on osoitettava, että suostumus on annettu sovitulla tavalla.

ja edelleen MPL 72.3 §:n mukaan:

Se seikka, että palveluntarjoaja voi näyttää, että suostumus maksutapahtuman toteuttamiseen on annettu maksuvälineellä, ei välttämättä yksin riitä osoittamaan, että maksuvälineen haltija on antanut suostumuksensa maksutapahtuman toteuttamiseen, toiminut petollisesti taikka laiminlyönyt tahallisesti tai törkeän huolimattomasti 53 ja 54 §:ssä säädettyjä velvollisuuksiaan.

Kun asiakas ei tunnista kortillaan tehtyä tapahtumaa ja kiistää sen tekemisen, tulee maksuvälineen liikkeellelaskijan siis ensi sijassa todistaa asiakkaalle, että oikeudeton maksutapahtuma on toteutettu hänen kortillaan. Vastuunsa välttämiseksi palveluntarjoaja todistaneekin myös, että tapahtuma on toteutettu vahvaa tunnistusta käyttäen, sillä muutoin vastuu asiakkaan kiistämästä tapahtumasta jää vastuusäännösten mukaisesti maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuulle muista asiaan mahdollisesti vaikuttaneista tekijöistä huolimatta MPL 62.3 §:n 4 kohdan edellyttämällä tavalla, kun aiemmin tutkielmassa on esitetty. 3

¹⁷² Todistustaakasta: ”Todistusharkintaan liittyy todisteen näyttöarvon määrittämisen lisäksi kysymys siitä, onko asianosainen esittänyt seikasta niin vahvaa näyttöä, että se voidaan asettaa tuomion perustaksi, eli onko toisin sanoen näyttökynnys ylittynyt. Tähän liittyy edelleen kysymys todistustaakasta eli siitä, kumman asianosaisen tulee esittää seikasta vaadittu näyttö ja, jos näin ei ole tehty, kuka kärsii haitalliset seuraukset tarvittavan näytön puuttumisesta.” Oikeusministeriön mietintöjä ja lausuntoja 69/2012: Todistelu yleisissä tuomioistuimissa, s. 22.

momenttia koskevassa esitöissä on selvennetty säännöksen tarkennusta seuraavasti: ”Yleisistä todistustaakan jakoa koskevista periaatteista seuraa, että mikäli maksutiliä pitävä palveluntarjoaja tai maksutoimeksiantopalvelun tarjoaja väittää maksupalvelun käyttäjän toimineen petollisesti tai törkeän huolimattomasti, tämän on esitettävä kyseistä toimintaa tai huolimattomuutta tukevaa näyttöä¹⁷³.” Jos maksuvälineen liikkeellelaskija siis haluaa vedota asiakkaan laiminlyönteihin vastuusta välttyäkseen, tulee sen itse osoittaa laiminlyönti tapahtuneeksi. Muutoin asiakkaan kiistämän tapahtuman vastuunjako tulisi noudattaa MPL 63 §:n mukaista pääsääntöä. Oletusarvoisesti asiakkaan sanaan siis luotetaan.

Näiden maksuvälineen liikkeellelaskijan säännöksellä asetettujen todistustaakkojen väliin jää ikään kuin aukko, jonka osalta voidaan nähdä todistustaakan kääntyvän asiakkaan vastuulle¹⁷⁴. Asiakkaan tehtäväksi jää siis todistaa, ettei hän itse ole tehnyt riitautettua maksutapahtumaa sen jälkeen, kun maksuvälineen liikkeellelaskija on näyttänyt todeksi, että maksutapahtuma on toteutettu vahvalla tunnistuksella. Oikeudettomat maksutapahtumat, joissa mukana on epärehellinen kauppias, tapahtuvat kuitenkin usein epäselvissä oloissa ja useissa tapauksissa on mukana myös päihteitä¹⁷⁵. Tapahtuman kulku ei läheskään aina ole selvää. Mikäli näyttöä ei ole tarpeeksi sen puolesta, että maksunsaaja voisi olla mukana oikeudettoman tapahtuman toteutuksessa eikä asiakas ole näin ollen tehnyt kyseisiä maksuja itse, saattaa vastuu tapahtumasta jäädäkin yllättäen asiakkaalle.

Ratkaisussa PKL 4/11 asiakas riitautti yöllä portugalilaisessa yökerhossa tehdyt kalliit korttiosot. Asiakas ei kuitenkaan ollut esittänyt näyttöä siitä, miten kortti ja sen PIN-koodi olisivat päätyneet ulkopuolisen haltuun ja miten ne olisi oikeudettoman käytön jälkeen palautettu hänelle. Yökerhon toimittamassa selvityksessä todettiin ainoastaan, että asiakas oli tehnyt kalliita ostoja hinnasta välittämättä. Pankkilautakunta piti todennäköisenä annettujen selvitysten perusteella, että asiakas oli itse tehnyt riitauttamansa maksut. Lautakunta totesi myös, että mikäli kyse oli ulkopuolisen tekemistä oikeudettomista tapahtumista, oli asiakas tällöin toiminut törkeän

¹⁷³ HE 132/2017 vp., 49-50.

¹⁷⁴ Pankkilautakunnan tilanteita koskevien ratkaisuselosteiden kysymyksenasetteluissa on todettu seuraavaa ”-- asiakas ei ole osoittanut tapauksessa sitä, että korttia olisi käyttänyt joku muu henkilö kuin asiakas itse”.

¹⁷⁵ Kts. esim. PKL 56/14, PKL 61/14 ja FINE-012566.

huolimattomasta. Joka tapauksessa asiakas vastasi siis riitauttamistaan tapahtumista täysimääräisesti itse.¹⁷⁶

Hyvin samanlainen tilanne sekä lopputulos oli kysymyksessä myös ratkaisuisissa PKL 34/2010 sekä PKL 8/2011¹⁷⁷. Kysymys on osapuolten osoittamien näyttöjen arvioinnista ja todisteiden välillä tasapainottelusta. Kun palveluntarjoaja on osoittanut, että kyseiset tapahtumat on tehty asiakkaan kortilla vahvaa tunnistusta eli käytännössä usein PIN-koodia ja korttia yhdessä käyttäen, täytyy asiakkaan käytännössä pystyä kyseiset maksutapahtumat kiistäessään osoittamaan, miten joku muu, kuin hän itse, olisi onnistunut toteuttamaan maksut. Mikäli hän onnistuu tässä, on jälleen palveluntarjoajan vuoro osoittaa, että asiakas on toiminut tilanteessa huolimattomasti, törkeän huolimattomasti tai tahallisesti, mikäli palveluntarjoaja uskoo näin tapahtuneen. Jos vastuu oikeudettomasta tapahtumasta jää maksuvälineen liikkeellelaskijan vastattavaksi näytön ja sen sääntelyn arvioinnin jälkeen, jonka soveltamisalaan kyseinen näyttö kuuluu, on vastuun jakautuminen maksuvälineen liikkeellelaskijan ja muiden palveluntarjoajien välillä erillinen keskustelu, jossa voi kuitenkin eri näytön tai ainakin eri valossa esitetyn näytön arviointi tulla tarpeelliseksi viime kädessä oikeudettoman maksutapahtuman rahamäärästä vastaavan tahon määrittämiseksi¹⁷⁸.

Kuten todettu, tilanteissa, joissa mukana on epärehellisen maksunsaaja, on tapahtuman kulku usein epäselvää eikä asiakas ole välttämättä itsekkään varma tilanteen nyansseista. Ei voida sulkea pois sitä harmillista lopputulemaa, että mikäli asiakas ei osaa selittää tapahtunutta ja jos maksuvälineen liikkeellelaskija on puolestaan todistanut maksutapahtuman tapahtuneen MPL 72 §:n vaatimalla tavalla, asiakas saattaa jäädä yksin vastuuseen oikeudettomista tapahtumista. Tällöin ei sovellettaisi MPL 63 §:n mukaista pääsääntöä maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuusta, koska ei nähtäisi, että maksutapahtuma on oikeudeton. Lopputulemana voidaan pitää siis sitä, että asiakas on itse tehnyt kyseiset maksutapahtumat, vaikkei näin todellisuudessa olisikaan.

¹⁷⁶ Sisula-Tulokas, Luukkonen, Sirén, Raulos, 2011, s. 94-95.

¹⁷⁷ Saatavilla mm. fine.fi/ratkaisutietokanta.

¹⁷⁸ Takautumisoikeudesta neuvoteltaessa maksuvälineen liikkeellelaskija ja maksupalveluntarjoaja esittävät omat näkemyksensä tapahtuneesta. Dispute Management Guidelines for Visa Merchants, 2018, s. 24.

Kuten aiemmin arvioitu, epärehellisen maksunsaajan tilanteissa vastuu oikeudettomista korttitapahtumista siirtyy ensivaiheessa MPL 62.3 §:n mukaan asiakkaalta maksunsaajalle huolimatta asiakkaan huolimattomasta tai jopa törkeän huolimattomasta toiminnasta¹⁷⁹. Maksunsaajan epärehellinen menettely kuuluu selkeästi takausvastuun soveltamisalaan ja viime kädessä maksunsaajan tulisikin teoriassa korvata takautuvasti maksuvälineen liikkeellelaskijalle tämän asiakkaalle korvaama rahamäärä. Tosiasiassa summa voi jäädä maksuvälineen liikkeellelaskijan vastattavaksi myös viimekätisesti, kun korvausta ei saada petolliselta palveluntarjoajalta. Kuitenkin, mikäli vastuu näistä oikeudettomista tapahtumista jää näytön puuttuessa asiakkaalle, ei korvausketju toteudu lainkaan tavalla, jolla se on tarkoitettu toimimaan. Koko prosessi korvausten etenemisestä maksuvälineen liikkeellelaskijalta asiakkaalle ja maksunsaajalta maksuvälineen liikkeellelaskijalle jää toteutumatta. Todistustaakka ja vastuu tapahtuneen todeksi näyttämisestä saattaa siis vaikuttaa lopulta suurestikin oikeudettoman tapahtuman vastuun jakautumiseen.

¹⁷⁹ Kts. esim. FINE-017936: ”Koska viimeksi todetun johdosta asiakas ei maksupalvelulain 62 § 3 momentin mukaisesti vastaa kortin oikeudettomasta käytöstä, ei Pankkilautakunta ole katsonut tapauksessa tarpeelliseksi arvioida asiakkaan menettelyä maksupalvelulain 53 §:n 1 momentissa ja korttiehdoissa kortinhaltijalle asetettujen huolellisuusvelvollisuuksien suhteen.” Saatavilla mm. fine.fi/ratkaisutietokanta.

6 Johtopäätökset

Tutkielmassa on näytetty, kuinka monet tekijät vaikuttavat maksuväliseen liikkeellelaskija vastuuseen kuluttaja-asiakkaan maksukortilla tehdyistä oikeudettomista maksutapahtumista. Tämän lisäksi on tarkasteltu niitä tilanteita, joissa vastuu maksuväliseen liikkeellelaskijalta siirtyy asiakkaalle tai muulle maksuketjun palveluntarjoajalle. Vastuun jakautumiseen vaikuttaa käytännössä 1) sääntely – niin Euroopan laajuinen kuin kansallinenkin sekä 2) sopimusveloitteet – erityisesti kansainvälisten korttiyhtiöiden säännöt, jotka vaikuttavat lähes koko maksuketjun lävitse. Lisäksi vastuun jakautumisen tapauskohtaisessa arvioinnissa ja tulkinnassa on otettava huomioon 3) ratkaisukäytäntö. Maksutapahtuman toteuttamiseen tarvitaan useita toimijoita – vähintäänkin asiakas, asiakkaan maksupalveluntarjoaja eli maksuväliseen liikkeellelaskija, kauppias ja kauppiaan maksupalveluntarjoaja, joka on usein myös maksun välittäjä. Sellaisissa tavanomaisissa tilanteissa, joissa maksukortin väärinkäyttöön ei ole myötävaikuttanut mikään maksuketjun rehellinen toimija, vastuu on pääsääntöisesti maksuväliseen liikkeellelaskijalla¹⁸⁰. Tähän perustuu tutkielmankin keskityskohta maksuväliseen liikkeellelaskijan taloudellisesta vastuusta kuluttaja-asiakkaan maksukortin oikeudettoman käytön tilanteissa.

Tutkielman alussa esiteltiin kaavio, joka kuvaa maksuväliseen oikeudettoman käytön tapahtumisen jälkeisen korvausketjun etenemistä. Ensimmäiseksi oikeudettoman maksutapahtuman korvausketjun alkuvaiheessa on varmistettava, kuuluuko vastuu tapahtumasta asiakkaalle. Kaavion ensimmäisestä vaiheesta toiseen vaiheeseen siirtymiseksi on arvioitava ennen kaikkea MPL 62 §:ää – on varmistettava, ettei asiakkaan toiminta täytä pykälän ensimmäisessä momentissa esitettyjä laiminlyöntejä¹⁸¹.

Taulukon mukaisessa ensimmäisessä vaiheessa on tutkittava siis asiakkaan myötävaikutusta siihen, että oikeudeton maksutapahtuma on tapahtunut. Koska tapauksissa on usein

¹⁸⁰ MPL 63 §.

¹⁸¹ MPL 63 §: “Jos maksutapahtuma on toteutettu oikeudettomasti *eikä 62 §:stä muuta johdu*, palveluntarjoajan, jonka asiakkaan varoja on käytetty maksutapahtuman toteuttamiseen, on välittömästi ja viimeistään seuraavana työpäivänä siitä, kun se havaitsi maksutapahtuman tai sille ilmoitettiin maksutapahtumasta, palautettava maksutapahtuman rahamäärä asiakkaalleen tai palautettava tämän maksutili siihen tilaan, jossa se olisi ollut ilman veloitusta.”

kiistatonta, että asiakas on todellisuudessa joutunut rikoksen uhriksi, saattaa asiakkaalle tulla jopa yllätyksenä se, että hän joutuu vastaamaan oikeudettomasta tapahtumasta osittain tai kokonaan, mikäli hän ei ole toiminut sääntelyn ja korttiehtojen vaatimalla tavalla korttia säilyttäessään ja käyttäessään¹⁸². Kuten on arvioitu, asiakkaan toiminnan vaatimukset tulevat ensisijaisesti sääntelystä, joita maksuvälineen liikkeellelaskija voi kohdullisin osin täydentää ja tarkentaa palveluehdoissaan. Kyse on MPL 62 §:n mukaisesti ennen kaikkea sen arvioinnista, onko asiakas huolimattomuudesta tai törkeästä huolimattomuudesta laiminlyönyt velvollisuutensa huolehtia maksuvälineestä tai laiminlyönyt ilman aiheutonta viivytystä ilmoittaa palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle havaitsemastaan maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä. Laki on selkeä niistä tilanteista, joissa vastuu siirtyy maksuvälineen liikkeellelaskijalta asiakkaalle – ongelmalliseksi tilanteiden arvioinnin tekee kuitenkin sääntelyn sisältämien käsitteiden ”huolimattomuus”, ”törkeä huolimattomuus” sekä ”ilman aiheutonta viivästystä” tulkinnanvaraisuus. Käsitteiden voidaan nähdä vaikuttavan merkittävästi asiakkaan vastuuseen hänen kortillaan tehdyistä väärinkäytöksistä, mutta niille voidaan maksupalvelulain alkuperäisten esitöiden (HE 169/2009 vp) mukaan antaa tarkka merkitys vasta tapauskohtaisesti käyttäen yksityiskohtaista kokonaisharkintaa. Käsitteiden rajanvetoa voidaan kuitenkin tiettyyn pisteeseen määrittää erityisesti ratkaisukäytännön avulla, mutta koska jokaisessa tapauksessa on omanlaisiaan piirteitä, ei sitä voida tyhjentävästi etukäteen tehdä.

Asiakkaan laiminlyöntien arvioinnissa on lisäksi otettava huomioon kaksi asiaan vaikuttavaa seikkaa. Ensinnäkin, vastuuketjun arvioinnissa asiakkaan vastuun erityispiirteitä voidaan pitää sitä seikkaa, että asiakkaan toiminnan ja oikeudettoman tapahtuman väliltä on löydettävä syy-yhteys, jotta vastuu voidaan siirtää maksuvälineen liikkeellelaskijalta asiakkaalle. Mikäli asiakas on rikkonut sääntelyn tai palveluehtojen mukaisia velvoitteitaan, mutta nämä laiminlyönnit eivät ole tosiasiallisesti vaikuttaneet siihen, että asiakkaan maksuvälinettä on käytetty oikeudettomasti, ei asiakkaan vastuu realisoidu.¹⁸³ Tämän lisäksi, kuten tutkielman luvussa 3.3 on esitelty, tietyt sääntelyn mukaiset maksuketjun palveluntarjoajien rikkomukset ohittavat asiakkaan huolimattoman toiminnan niin, että

¹⁸² Hidén, Sainio, 2017, s. 4.

¹⁸³ Hidén, Sainio, 2017, s. 22.

huolimattomasta toiminnasta riippumatta vastuu siirtyy maksuvälineen liikkeellelaskijalle. Kyse voidaan nähdä olevan heikomman suojasta sekä palveluntarjoajan verraten raskaammista rikkomuksista. Näitä sääntelyn mukaan siis ovat tilanteet, joissa palveluntarjoaja on laiminlyönyt velvollisuutensa huolehtia siitä, että maksuvälineen haltijalla on mahdollisuus tehdä milloin tahansa kortin katoamisilmoitus, tilanteet, joissa maksunsaaja ei ole maksuvälinettä käytettäessä asianmukaisesti varmistunut maksajan oikeudesta käyttää maksuvälinettä sekä tilanteet, joissa palveluntarjoaja ei ole edellyttänyt maksajan vahvaa tunnistamista¹⁸⁴.

Kun on tullut näytetyksi, että asiakas on toiminut moitteettomasti, päästään taulukossa kuvattuun vaiheeseen 2. Kyse on MPL 63 §:n mukaisesta pääsäännöstä, jonka mukaan maksuvälineen liikkeellelaskija korvaa oikeudettoman maksutapahtuman rahamäärän viipymättä ja täysimääräisesti vahingon kokeneelle asiakkaalle. Maksuvälineen liikkeellelaskijan velvollisuus viivästyksittömään palautukseen tulisi olla väärinkäytöstilanteissa lähtökohtainen toimintatapa ja tätä tulisi korostaa myös pankkien asiakasviestinnässä¹⁸⁵. Koska kyse on pääsäännöstä, ei palveluntarjoajan vastuu edellytä sellaista syy-yhteyttä kortilla tehtyyn väärinkäyttöön, jota pidetään vaatimuksena asiakkaan tapauksessa¹⁸⁶. Maksuvälineen liikkeellelaskija vastaa asiakkaalle hänen kortillaan tehdystä oikeudettomasta tapahtumasta niissä MPL 62.3 §:n mukaisissa tilanteissa, joissa maksuketjun palveluntarjoaja on laiminlyönyt velvollisuuksiaan, mutta myös tilanteissa, joissa mitään sääntelyn edellyttämiä velvollisuuksia ei ole laiminlyöty niin maksuvälineen liikkeellelaskijan, kun kenenkään muunkaan toimesta. Kyseessä ovat siis tilanteet, joissa kiistattomasti on tapahtunut rikos, mutta mikään maksuketjun toimija ei ole myötävaikuttanut rikoksen tapahtumiseen. Näin ollen maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuuseen voidaan viitata pääsääntönä. Myöskään niissä tilanteissa, joissa vastuu siirtyy maksuvälineen liikkeellelaskijalle MPL 62.3 §:n mukaisien laiminlyöntien vuoksi, ei vastuun siirtymisen

¹⁸⁴ MPL 62.3 §.

¹⁸⁵ Finanssivalvonnan valvottavatiedote 18.10.2019 – 54/2019: Finanssivalvonta noudattaa EBAn esittämää vahvan tunnistamisen lisäaikaa verkkokaupan korttimaksamisessa – vaatimukset toteutettava 31.12.2020 mennessä.

¹⁸⁶ Säännöksen sekä sitä vastaavien esitöiden sanamuoto on ehdoton eikä vastuun realisoidumiseksi ole oikeuslähteissä edellytetty syy-yhteyttä.

voida nähdä varsinaisesti edellyttävän näyttöä siitä, että kortin väärinkäytös on onnistunut juuri laiminlyönnistä johtuen¹⁸⁷.

Maksuvälineen liikkeellelaskijan sekä muiden maksuketjun palveluntarjoajien yksittäisenä suurimpana vastuuseen ja muutoinkin toimintaan vaikuttavana tekijänä uuden sääntelyn myötä voidaan nähdä asiakkaan vahvasta sähköisestä tunnistuksesta huolehtiminen sähköisen maksutapahtuman yhteydessä. Vastuuta sääntele MPL 85 b §. On huomionarvoista, että mikäli vahvaa tunnistusta ei edellytetä sääntelyn vaatimalla tavalla, ajaa tämä laiminlyönti asiakkaan huolimattoman toiminnan ylitse ja vastuu siirtyy ilman tarkempaa arviointia maksuvälineen liikkeellelaskijalle. Näin tapahtuu myös niissä tilanteissa, joissa EU:n sääntely-ympäristö teknisesti sallii poikkeuksen vahvan sähköisen tunnistuksen vaatimuksesta. Poikkeukset on eritelty luvussa 5.2. Toimiala on uuden sääntelyn valmisteluvaiheessa kritisoinut vahvasti sitä, ettei vahvan tunnistamisen poikkeuksia ja vastuusäännöksiä ole koordinoitu keskenään. Ennen kaikkea katsottiin, että maksupalveluntarjoajan ankara vastuu maksutapahtumista myös silloin, kun vahvaa tunnistamista ei ole poikkeuksiin perustuen edellytetty, heikentää palveluntarjoajien oikeussuojaa, vaikeuttaa pienmaksujen ja muiden uusien maksutapojen kehitystä sekä luo väärinkäytöksiin kannustavan ympäristön¹⁸⁸. Vastuun voidaankin nähdä olevan jokseenkin ankara. Lainsäätäjä vaikuttaa halunneen korostaa kaikin tavoin nimenomaisesti palveluntarjoajan vastuuta asiakkaan kortin väärinkäytöksistä. Tätä tukee myös uuden maksupalveludirektiivin PSD2:sen päämäärä parantaa kuluttajansuojaa maksukortin väärinkäytöstilanteissa. Asiakkaalla ei ole myöskään itsellään useinkaan mahdollisuutta viime kädessä vaikuttaa useiden poikkeusten käyttöön¹⁸⁹. Nämä tekijät yhteenlaskettuna puolustavat palveluntarjoajan vastuuta myös poikkeusten alaisissa tilanteissa.

Suomen sopimusoikeudessa vallitseva periaate on sopimusvapaus, joka sallii osapuolten valita sopijakumppanit ja sopimuksen sisällön lähtökohtaisesti rajoituksitta.

¹⁸⁷ Säännöksen sekä sitä vastaavien esitöiden sanamuoto on ehdoton eikä vastuun realisoitumiseksi ole oikeuslähteissä edellytetty syy-yhteyttä.

¹⁸⁸ Oikeusministeriön julkaisu 42/2017: Maksupalvelulain uudistaminen, lausuntotiivistelmä. Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FiCom ry:n, Teleforum ry:n, Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry:n sekä DNA Oy:n lausunnot, s. 18-19.

¹⁸⁹ Poikkeuksia voivat hakea vain maksupalveluntarjoajat. Kts. esim. Preparing for PSD2 SCA, Visa 2018, s. 7.

Sopimusvapautta rajoittaa luonnollisesti pakottava lainsäädäntö, jollaista maksupalvelulakikin asiakkaan hyväksi on¹⁹⁰. Pakottavankaan sääntelyn ei voida kuitenkaan pääsääntöisesti nähdä estävän palveluntarjoajia sopimasta keskenään siitä vastuunjaosta, joka ei enää näy asiakkaan silmille, sillä tätä vaihetta kahden tasavertaisen oikeushenkilön välillä ei ole enää tarvetta suojata pakottavalla lainsäädännöllä. Kyse on maksuvälineen liikkeellelaskijan takautumisoikeudesta. Takautumisoikeudesta säädetään MPL 74 §:ssä. Erityisesti säännöksen esityöt painottavat sääntelyssä eriteltyjen pakottavien tilanteiden lisäksi sopimusvelvoitteilla luotuja takautumisoikeuksia. Niin säännöksillä kuin sopimuksillakin luoduissa takautumisoikeustilanteissa muu maksuketjun palveluntarjoaja – kauppias tai kauppiaan maksupalveluntarjoaja – korvaa maksuvälineen liikkeellelaskijalle jälkikäteksi tämän jo asiakkaalle korvaaman oikeudettoman tapahtuman rahasumman. Taloudellinen vastuu siirtyy maksuvälineen liikkeellelaskijalta eteenpäin muulle palveluntarjoajalle ja näin ollaan taulukon mukaisessa tilanteessa 3.

Kansainväliset korttiyhtiöt ovat tarttuneet niihin tilanteisiin, joista voidaan sääntelyn sallimalla tavalla ja pakottavan sääntelyn ulkopuolella sopia. Kuten tutkielmassa on näytetty, näitä ovat siis palveluntarjoajien välisiä suhteita koskevat tilanteet, kun taas asiakkaan ja palveluntarjoajan välisiä suhteita koskeva sääntely maksupalveluiden osalta on pitkälti joustamatonta. Sopimusvapautta on toteutettu laatimalla toimialalle osapuolia sitovia korttisääntöjä. Korttisäännöt osaltaan estävät palveluntarjoajia tekemästä keskenään omia, erillisiä ja tilannekohtaisempia sopimuksia. Tämän on voitu nähdä aiheuttaneen ongelmallisia tilanteita toimialalla Suomessa, jossa vastuusta olisi mitä ilmeisemmin haluttu tarkemmin ja korttisääntöjen kanssa ristiriitaisesti sopia erityisesti Euroopan pankkiviranomaisen (EBA) antaman vahvan tunnistamisen vaatimuksen lisäsiirtymäajan aikana.¹⁹¹ Korttiyhtiöt kuitenkin näin toimien varmistavat sen, että säännöt ja toimintatavat ovat pitkälti yhtenevät kansainvälisessäkin vertailussa. Visan korttisääntöjen sallimia

¹⁹⁰ MPL 7 §.

¹⁹¹ Mm. Finanssivalvonnan PSD2-seurantaryhmän pöytäkirjaan 26.8.2019 (s. 3) on merkitty seuraavaa: ”Keskusteltiin myös vastuun- ja riskienjaosta toimijoiden kesken sekä korttiskeemojen vaikutuksesta asiaan. Tuotiin esiin, että pankki voi katsoa aiheelliseksi hylätä maksutapahtumia, joissa kauppias ei teknisesti mahdollista vahvaa tunnistamista erityisesti, jos pankki katsoisi, ettei sillä ole *korttiskeemojen sääntöjen mukaan* mahdollisuutta 14.9. jälkeen veloittaa mahdollista oikeudetonta maksua maksusajalta tai sen palveluntarjoajalta. Finanssivalvonta muistutti, ettei sillä ole mahdollisuutta tai toimivaltaa ottaa kantaa keemojen vastuunjakoa koskeviin sääntöihin –”.

yksityiskohtaisia maksuvälineen liikkeellelaskijan takautumisoikeustilanteita on esitelty muun muassa luvussa 5.2.2.

Maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuuseen oikeudettomasta korttimaksutapahtumasta vaikuttaa myös, mikäli maksuketjussa on mukana petollinen maksunsaaja. Tällöin kauppias itse tai myötävaikutuksessa jonkun muun kanssa on itse asiakkaan kortin väärinkäytön takana. Kyseisten tilanteiden arvioinnissa ratkaisukäytännöllä on erityisen suuri merkitys. Ratkaisukäytännön merkitystä korostaa ennen kaikkea se, ettei lainsäädäntö tunnista vastaavia tilanteita oikeudettomien tapahtumien vastuunjakosäännösten yhteydessä. Pankkilautakunnalla voidaan näin ollen nähdä olleen suuri merkitys asiaa koskevan arviointikäytännön luomisessa. Pääsäännöksi voidaan nähdä vakiintuneen niin ikään MPL 62.3 §:n 3 kohdan soveltamisalan ulottaminen tilanteeseen sopivaksi. Lainsäätäjä on tarkoittanut säännöksen alun perin käytettäväksi aivan erityyppisiin tilanteisiin, mutta sen soveltaminen myös kauppiaan epärehellisen toiminnan seurauksena tapahtuneisiin maksukortin väärinkäyttöihin voidaan nähdä perusteltuna. Jos kauppias on itse tuottanut oikeudettoman maksun, tulisi maksuvälineen liikkeellelaskijan vastata asiakkaaseen nähden mutta myös saada rahamäärä takautumisoikeutensa perusteella jälkikäteisesti epärehelliseltä kauppiaalta. Käytännössä epärehellisen kauppiaan takautumisvastuun toteutuminen ei ole ongelmatonta, ja taloudellinen vahinko saattaa jäädä maksuvälineen liikkeellelaskijan vastattavaksi.

Myös MPL 72 §:n mukaisen todistustaakan jakautuminen asiakkaan ja maksuvälineen liikkeellelaskijan sekä maksuvälineen liikkeellelaskijan ja muun palveluntarjoajan välillä voidaan tietyissä tilanteissa nähdä vaikuttavan maksuvälineen liikkeellelaskijan vastuuseen. Todistustaakan vaikutus korostuu erityisesti epärehellisen maksunsaajan tilanteissa. Näiden tilanteiden tapahtumankulku on usein epäselvää ja mikäli asiakas ei pysty uskottavasti näyttämään, ettei hän ole itse tehnyt kyseisiä tapahtumia, jää vastuu täysimääräisenä asiakkaalle. Tosiasiassa vastuun tulisi jakautua ensin maksuvälineen liikkeellelaskijalle ja takautuvasti maksunsaajalta liikkeellelaskijalle, kuten edellä esitetty. Todistustaakka astuu uudelleen esiin, kun maksuvälineen liikkeellelaskija hakee takautuvasti maksunsaajaa vastuuseen kyseisistä tilanteista, jos maksunsaaja kiistää osuutensa

oikeudettomiin tapahtumiin. Tällöin maksuvälineen liikkeellelaskijan kyky todistaa maksunsaajan osallisuus tapahtumiin on kriittinen sen vastuun lopputuleman kannalta.

Yhteenvedon lopuksi voidaan yksinkertaistaa yllä esitetyn perusteella seuraavasti ne tilanteet, joissa taloudellinen vastuu oikeudettomasta korttitapahtumasta jää maksuvälineen liikkeellelaskijan vastattavaksi:

- 1) asiakas on toiminut huolellisesti ja velvoitteidensa mukaisesti kortin säilytyksen ja käytön suhteen; sekä
- 2) maksuvälineen liikkeellelaskijalla ei ole takautumisoikeutta muulta palveluntarjoajalta sääntelyyn tai sopimusvelvoitteisiin perustuvien takautumisoikeuksiensa perusteella

tai

- 1) maksuvälineen liikkeellelaskija tai muu maksuketjun palveluntarjoaja on laiminlyönyt omia velvoitteitaan maksutapahtuman toteuttamisessa; sekä
- 2) maksuvälineen liikkeellelaskijalla ei ole takautumisoikeutta muulta palveluntarjoajalta sääntelyyn tai sopimusvelvoitteisiin perustuvien takautumisoikeuksiensa perusteella.

Maksuinstrumenttien, kuten maksukorttien, liikkeellelaskua on pidetty pankkitoiminnan ydinalueena jo pitkään, kauan ennen maksupalvelulain säätämistä¹⁹². Niin kauan kuin on ollut maksukortteja, on myös esiintynyt maksukorttiväärinkäytöksiä. Uudet finanssi-innovaatiot tuovat asiakkaille jatkuvasti uusia ja aiempaa nopeampia maksutapoja¹⁹³. Sääntelyn ja maksujärjestelmien teknisten toteutusten kehittyessä keksitään myös uusia tapoja väärinkäytöksille. Vastaavasti väärinkäytöstapojen muuttuessa kehitetään sääntelyä yhä pidemmälle vastaamaan uusiin väärinkäytösmalleihin. Ennen kuin sääntely ehtii kehittyä, oikeudenmukaisia ratkaisuja pyrkii luomaan tapauskohtaista arviointia harjoittava riidanratkaisuelinten ratkaisukäytäntö. Esimerkiksi Pankkilautakunnan voidaan nähdä ohjaavan yksittäisillä, tapauskohtaisilla ratkaisusuosituksillaan laajempaa arviointikäytäntöä ja mahdollisesti vaikuttavan näin myös siihen suuntaan, johon maksukortin

¹⁹² Kontkanen, 2002, s. 17.

¹⁹³ Tuominen teoksessa Norros, Luukkonen, Sirén, Raulos, 2016, s. 23.

väärinkäyttöihin liittyvää sääntelyä pyritään kehittämään¹⁹⁴. Oikeustilan ohjausta ratkaisukäytännöllä voidaan pitää erityisen tärkeänä myös siksi, että eräänä finanssialan sääntelyn paradoksina on pidetty sitä, että uudet yksityiskohtaiset ja usein moraalissävytteiset säännökset ilman oikeuskäytäntöä voivat jopa vähentää oikeudellista ennustettavuutta¹⁹⁵. Lisäksi valtaosa maksukortin väärinkäytöstapauksista ratkaistaan pankin ja asiakkaan välillä pankin toimesta, jolloin ratkaisukäytännöllä voidaan nähdä olevan vielä suurempi merkitys – se pyrkii ohjaamaan vastuunjakokysymyksien lopputuloksista oikeudenmukaisia myös niiden tapausten osalta, jotka eivät päädy lautakunnan tai tuomioistuinten käsittelyyn¹⁹⁶. Tavoitteena voidaan pitää ennen kaikkea oikeudenmukaista lopputulosta huolimatta siitä, miten ja missä vastuunjako asiakkaan maksukortilla tehdystä väärinkäytöksestä ratkaistaankaan. Tutkielmassa esiin nostetuissa maksukortin oikeudettoman käytön tilanteissa on luonnollisesti ollut aina kyse epäselvyydestä tai vähintäänkin erimielisyydestä oikeudettomista tapahtumista vastaavasta tahosta, mutta on huomionarvoista, että myös monet väärinkäytöstilanteet ratkeavat sujuvasti, pikaisesti ja ilman suurempaa kiistaa tai tulkinnan tarvetta. Vastuu on pääsäännön mukaisesti maksuvälineen liikkelelaskijalla. Tätä tulee pitää niin kiistattomissa kuin kiistan alaisissakin tapauksissa lähökohtana – asiakkaan vastuu ja muun palveluntarjoajan takautumisvelvollisuus ovat poikkeuksia, jotka tulevat sovellettavaksi vain, kun niillä todella on paikkansa vastuun jakautumista koskevassa prosessissa.

¹⁹⁴ Sisula-Tulokas, Luukkonen, Sirén, Raulos, 2011, s. 87.

¹⁹⁵ Wuolijoki 2014, s. 871.

¹⁹⁶ Sisula-Tulokas, Luukkonen, Sirén, Raulos, 2011, s. 87.