

Reetta Rönkkö

**KULUTTAJA-ASIAKKAAN JA PANKIN  
VÄLINEN VASTUUNJAKO  
VERKKOPANKKITUNNUSTEN  
OIKEUDETOMASTA KÄYTÖSTÄ**

Johtamisen ja talouden tiedekunta  
Kandidaatintutkielma  
Tammikuu 2021

# TIIVISTELMÄ

Reetta Rönkkö: Kuluttaja-asiakkaan ja pankin välinen vastuunjako verkkopankkitunnusten oikeudettomasta käytöstä  
Kandidaatintutkielma  
Tampereen yliopisto  
Kauppatieteiden tutkinto-ohjelma, yritys juridiikka  
Tammikuu 2021

---

Tutkielman tarkoituksena on selvittää kuluttaja-asiakkaan ja pankin välistä vastuunjakoa verkkopankkitunnusten oikeudettomasta käytöstä seuranneesta taloudellisesta vahingosta. Tutkielmassa ollaan erityisesti kiinnostuneita tilanteista, joissa tunnukset ovat päätyneet oikeudettoman haltuun verkon välityksellä tapahtuvan tietojenkalastelun seurauksena. Kuluttajiin kohdistuvan tietojenkalastelun tarkoituksena on usein saada haltuun juurikin verkkopankkitunnuksia.

Tutkielmassa käytetään metodina oikeusdogmatiikkaa eli lainoppia. Lainoppi tutkii voimassa olevaa oikeutta. Keskeisimpänä lähteenä tutkielmassa käytetään maksupalvelulakia, jossa säädetään sekä maksupalvelun käyttäjän, että palveluntarjoajan vastuusta ja oikeuksista. Merkittävänä säännöksenä voidaan pitää maksupalvelulain 62 §:ä, jossa on säädetty, milloin maksupalvelun käyttäjä vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä. Verkkourkinnasta seuranneesta verkkopankkitunnusten oikeudettomasta käytöstä ei löydy tuomioistuinratkaisuja, joten niiden sijaan tutkielmassa käytetään lähteenä FINEn Pankkilautakunnan ratkaisuja.

Maksupalvelun käyttäjä voi maksupalvelulain 62 §:n perusteella joutua vastuuseen kun hän tai muu maksuvälineen haltija on 1) luovuttanut maksuvälineen sen käyttöön oikeudettomalle, 2) laiminlyönyt huolellisuusvelvollisuutensa, 3) laiminlyönyt ilman aiheutonta viivytystä ilmoittaa palveluntarjoajalle tai sen nimeämälle muulle taholle havaitsemastaan maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä. Vastuunjaon arvioinnissa keskeistä on kuluttajan toiminnan huolellisuuden arviointi. Jos kuluttaja on toiminut kaikin puolin huolellisesti eikä hänen toimintansa ole petollista, ei häntä voida asettaa vastuuseen. Kuitenkin jo lieväkin huolimattomuus voi aiheuttaa kuluttajalle ainakin osittaisen korvausvastuun ja törkeä huolimattomuus jopa täyden korvausvastuun.

Vaikka vastuunjaosta on säädetty maksupalvelulaissa ja siinä on tyhjentävästi listattu tilanteet joissa vastuu on maksupalvelun käyttäjällä, vaatii lain sisältö kuitenkin tulkintaa ja usein tilanteita tulee arvioida tapauskohtaisesti.

Avainsanat: maksupalvelulaki, verkkourkinta, phishing, verkkopankkitunnukset, vastuunjako, oikeudeton käyttö

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

# SISÄLLYSLUETTELO

<b>LYHENNELUETTELO</b> .....	
<b>1 JOHDANTO</b> .....	1
1.1 Tutkielman aihealue .....	1
1.2 Tutkimuskysymys ja aiheen rajausta .....	2
1.3 Tutkimusmenetelmät ja keskeisimmät lähteet.....	2
<b>2 YLEISTÄ NETTIHUIJAJUKSISTA</b> .....	4
2.1 Oikeudetonta käyttö .....	4
2.2 Phishing .....	5
<b>3 VERKKOPANKKIIN LIITTYVIÄ VELVOLLISUUKSIA</b> .....	7
3.1 Maksupalvelulain mukaisia pankin velvollisuuksia .....	7
3.2 Asiakkaan velvollisuudet.....	8
<b>4 VASTUUNJAKO</b> .....	10
4.1 Sääntely maksupalvelulaissa.....	10
4.2 Verkkopankkitunnusten luovutus toiselle .....	11
4.3 Huolimattomuus ja törkeä huolimattomuus .....	12
4.4 Palveluntarjoajalle ilmoituksen tekemisen viivytys .....	17
4.5 Palveluntarjoajan vastuu.....	19
<b>5 LOPUKSI</b> .....	21
<b>LÄHDELUETTELO</b> .....	22
<b>TAPAUSLUETTELO</b> .....	24

# LYHENNELUETTELO

FINE	FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta
HE	Hallituksen esitys
KKO	Korkein oikeus

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkielman aihealue

Tämän tutkielman tarkoituksena on tutkia pankin ja asiakkaan välistä vastuunjakoja nettihuijaustilanteesta aiheutuneen taloudellisen vahingon korvaamisessa. Aihe on ajankohtainen pankkisektorilla eikä korvauskysymysten tulkinta ole täysin ongelmatonta.

Nettihuijaukset ovat yleistyneet ja ikävä ilmiö. Rikolliset kehittävät jatkuvasti uusia huijauskeinoja. (Poliisi.) Koska uusia huijausmuotoja tulee jatkuvasti, voi niissä olla vaikeaa pysyä mukana. Lähes aina huijauksissa tavoitteena on saada uhrilta rahaa tai henkilökohtaisia tietoja, ja yksi huijausmuodoista on phishing, johon kuuluu myös verkkopankkitunnusten kalastelu. (Poliisi.) Jos asiakkaan verkkopankkitunnukset päätyvät väärin käsiin, voi siitä seurata mittavaakin taloudellista vahinkoa todella lyhyessä ajassa. Kun asiakas huomaa joutuneensa huijauksen kohteeksi, voi olla jo liian myöhäistä. Usein asiakkaat vaativat vahingonkorvauksia pankiltaan, mutta korvausvelvollisen selvittäminen ei aina ole yksinkertaista. Asiakkaalla ja pankilla on monesti vastakkaiset näkemykset siitä, kuka on vahingonkorvausvelvollinen.

Maksuvälineen, ja tässä tutkielmassa erityisesti tarkasteltavien verkkopankkitunnusten oikeudettoman käytön toteutuessa tästä aiheutuvan vahingon vastuukysymyksiä ratkaistaan maksupalvelulain säännösten sekä pankin sopimusehtojen perusteella. Maksupalvelulain noudattamista valvovat maksupalvelulain 83 §:n mukaan Finanssivalvonta sekä myös kuluttaja-asiamies silloin, kun maksupalvelun käyttäjä on kuluttaja.

Jos asiakas ja pankki eivät pääse yhteisymmärrykseen korvausvelvollisuuden jakamisesta, asian ratkaisemiseksi voidaan tuomioistuinmenettelyyn lisäksi hakea ratkaisua myös vaihtoehtoiselta riidanratkaisijalta. Vaihtoehtoisen riidanratkaisijan etuna tuomioistuinmenettelyyn verrattuna on kuluriskin välttäminen (Hemmo & Hoppu, 2020). Suomessa aiheesta antaa ratkaisusuosituksia FINEn Pankkilautakunta sekä kuluttajariitalautakunta. Lautakuntien antamat ratkaisut ovat suositusluonteisia, mutta FINEn mukaan finanssialalla sen antamia ratkaisusuosituksia on kuitenkin noudatettu erinomaisesti ja myös kuluttajariitalautakunta kertoo yleisesti sen päätöksiä noudatettavan noin 80 prosenttisesti. (FINE; Kuluttajariitalautakunta.) Tästä huolimatta on syytä muistaa,

että suositukset ovat sitomattomia, eli kaikissa tilanteissa pankin ei ole täysin välttämätöntä noudattaa niitä (Wuolijoki, 2009, 243). Myös virallisista tuomioistuimista löytyy maksuvälineen oikeudettomaan käyttöön liittyviä ratkaisuja, mutta tällä hetkellä yksikään ratkaisu ei koske juuri verkkopankkitunnusten oikeudetonta käyttöä.

## 1.2 Tutkimuskysymys ja aiheen raja

Tutkielman tavoitteena on selkeyttää kuluttajan ja pankin välistä vastuunjako verkkopankkitunnusten urkinnan aiheuttamien taloudellisten vahinkojen korvaamisessa. Tässä tutkielmassa yritetään vastata tutkimuskysymykseen *”Miten vastuu jakautuu pankin ja kuluttaja-asiakkaan välillä nettihuijauksitilanteessa?”*.

Tutkielmassa tarkastellaan nimenomaan verkkopankkitunnusten oikeudetonta käyttöä. Muiden maksuvälineiden oikeudettoman käytön olen rajannut tämän tutkielman ulkopuolelle, vaikka tosin esimerkiksi vastuunjako pankkikortin oikeudettomasta käytöstä voitaisiin ratkaista samankaltaisesti. Verkkopankkitunnuksen osiksi luetaan käyttäjätunnus, salasana sekä tunnuslukutaulukko (esim. FINE-018044). Tutkielmassa asiakkaalla, maksuvälineen haltijalla tai maksupalvelun käyttäjällä tarkoitetaan nimenomaan kuluttaja-asiakasta, eikä tutkielmassa tarkastella yrityksiin kohdistuneita huijauksia. Myös nettihuijauksia on lukuisia erilaisia, mutta tässä tutkielmassa keskitytään pääasiassa phishing-huijaukseen, joka nimenomaisesti liittyy henkilökohtaisten tietojen, kuten verkkopankkitunnusten urkintaan.

Maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä ja siihen liittyvästä palveluntarjoajan ja maksuvälineen käyttäjän välisestä vastuunjaosta löytyy jonkin verran kandidaatintutkielmia ja pro gradu- tutkielmia. Aiemmat tutkielmat käsittelevät kuitenkin yleisesti maksuvälineitä ja keskittyvät yleensä enemmän maksukortteihin kuin verkkopankkitunnuksiin.

## 1.3 Tutkimusmenetelmä ja keskeisimmät lähteet

Tämän tutkielman tutkimuskysymystä lähestytään lainopillista näkökulmaa hyödyntäen. Lainopin eli oikeusdogmatiikan tutkimuskohteena on voimassa oleva oikeus. Lainoppi siis

tulkitsi ja systematisoi oikeusnormeja. Lainoppi tutkii, että mikä on voimassa olevaa oikeutta ja mikä merkitys lailla sekä muilla oikeuslähteillä, kuten lainvalmistelutöillä tai ratkaisukäytännöllä on. (Hirvonen, 2011, 21-23.) Tutkimuskysymystä yritetään ratkaista siihen vaikuttavia säännöksiä ja muita oikeuslähteitä tulkitsemalla.

Tässä tutkielmassa on käytetty keskeisimpänä lähteenä maksupalvelulakia, jossa säädetään maksuvälineiden eli myös verkkopankkitunnusten käyttöön liittyvästä vastuusta. Maksupalvelulain 8 §:ssä on määritelty maksuvälineellä tarkoitettavan ”maksukorttia tai muuta käyttäjäkohtaista välinettä tai menettelytapaa taikka näiden yhdistelmää, jonka käyttämisestä maksutoimeksiantoihin maksupalvelun käyttäjä ja palveluntarjoaja ovat sopineet”. Hallituksen esityksen (HE 169/2009 vp) mukaan laissa maksuvälineellä tarkoitetaan pankki- ja luottokortteja sekä verkkopankin tunnuslukuja (HE 169/2009 vp, 17). Maksuvälineellä tarkoitetaan siis myös verkkopankkitunnuksia. Maksupalvelulain 8 §:ssä on niin ikään määritelty myös maksupalvelun käyttäjä, jolla tarkoitetaan ”sitä, joka palveluntarjoajan kanssa tekemänsä sopimuksen perusteella voi käyttää maksupalvelua maksajana tai maksunsaajana”. Maksupalvelun käyttäjällä tarkoitetaan siis vain käyttäjää, jolla on oikeus käyttää palvelua tai tunnuksia.

Terminä maksupalvelun käyttäjä voi erota maksuvälineen haltijasta, jolle on myös määritelmä maksupalvelulain 8 §:ssä. Maksuvälineen haltijalla tarkoitetaan ”sitä, jolle on myönnetty maksuvälineen käyttöoikeus”. Näin ollen maksuvälineen haltija on kyllä yleisimmin se, joka on sopimussuhteessa palveluntarjoajan kanssa, mutta maksuvälineen haltijalla voidaan tarkoittaa myös muuta sellaista henkilöä, jolla on sopimusperusteinen oikeus käyttää kyseistä maksuvälinettä. Tällä tarkoitetaan kuitenkin nimenomaan sopimuksin myönnettyä käyttöoikeutta esimerkiksi pankkitunnuksiin ja näin ollen ainoastaan tosiasiallisin toimenpitein luovutettu maksuväline ei tee henkilöstä maksuvälineen haltijaa. Jos siis esimerkiksi tilinomistaja antaa pankkitunnuksensa puolisonsa tietoon, ei puolisoista tule maksuvälineen haltijaa lain tarkoittamalla tavalla. (HE 169/2009 vp, 37.)

Muita merkittäviä lähteitä ovat hallituksen esitys Eduskunnalle maksupalvelulaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi (HE 169/2009 vp) sekä FINEn Pankkilautakunnan antamat ratkaisusuositukset phishing-tilanteista. Aiheesta on kirjoitettu vain vähän relevanttia oikeuskirjallisuutta, mutta myös sitä on käytetty hyödyksi tämän tutkielman tekemisessä.

## 2 YLEISTÄ NETTIHUIJAUKSISTA

### 2.1 Oikeudeton käyttö

Jos verkkopankkitunnukset ovat päätyneet ulkopuolisen käsiin ja niitä on käytetty oikeudettomasti, pankin ja asiakkaan välistä vastuunjakoja tarkastellessa sovellettavaksi tulee maksupalvelulain 62 §, jossa säädetään maksupalvelun käyttäjän vastuusta maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä. (HE 169/2009 vp, 73.) Sitä, miten maksupalvelun käyttäjän vastuusta tässä pykälässä säädetään, käsitellään tarkemmin tämän tutkielman 4 luvussa. Vastuunjaon sääntelyä täydentää myös maksupalvelulain 63 §, jossa säädetään palveluntarjoajan vastuusta oikeudettomista maksutapahtumista.

Maksupalvelulain 62 §:ssä oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilanteita, joissa toinen henkilö on käyttänyt maksuvälinettä oikeudettomasti. Tällaisia tilanteita voi olla esimerkiksi, kun maksuväline kuten verkkopankkitunnukset ovat katoamisen tai sen varastamisen seurauksena päätyneet ulkopuoliseen haltuun, ja tämä ulkopuolinen käyttää sitä ostosten tekemiseen. Pykälässä tarkoitetaan myös esimerkiksi tilanteita, joissa verkkopankkitunnukset on urkittu verkossa ja niitä on käytetty oikeudettomasti esimerkiksi oikeudettomien tilisiirtojen tekemiseen tai luottojen nostamiseen. (HE 169/2009 vp, 73.) Tässä tutkielmassa ollaan kiinnostuneita juuri verkkopankkitunnusten oikeudettomasta käytöstä. Maksuvälineen oikeudettomaksi käytöksi katsottaisiin myös sellainen tilanne, jossa maksuväline on alun perin päätyneet toisen henkilön käyttöön luvallisesti, mutta hän käyttää niitä sen jälkeen, kun hänellä ei ole niiden käyttöön enää oikeutta. (HE 169/2009 vp, 73.) Tällainen tilanne voisi käydä toteen esimerkiksi toisen puolison antaessa pankkitunnuksensa kumppanillensa yhden laskun maksamista varten, mutta kumppanin käyttäessä tunnuksia myös muuhun tarkoitukseen kuin alun perin oli sovittu. Internethuijauksissa tällainen tilanne tuskin kovin helposti tulee kyseeseen, joten tämänkaltaista tilannetta ei käsitellä tässä tutkielmassa tämän enempää.



## 2.2 Phishing

Tässä tutkielmassa käsiteltävä phishing eli suomeksi verkkourkinta tai tietojenkalastelu on yksi nettihuijauksen muodoista, jonka tarkoituksena on kalastella henkilökohtaisia tietoja, useimmiten verkkopankkitunnuksia, luottokorttinumeroita tai henkilötunnuksia (Kilpailu- ja kuluttajavirasto). Tunnuksia voidaan käyttää esimerkiksi oikeudettomien tilisiirtojen tekemiseen joko suomalaisille tai ulkomaalaisille tileille (Kyberturvallisuuskeskus). Tunnuksia käytetään myös tunnistautumiseen ja luottojen nostamiseen uhrin nimissä (Hildén & Sainio, 2017, 37). Kalasteltujen tietojen perustella saatetaan myös esimerkiksi valmistaa väärennettyjä luottokortteja (Poliisi).

Verkkopankkitunnuksia yritetään kalastella usein eri laisilla sähköpostiviesteillä ja perinteinen, pelkkä sähköpostiviesti on myös phishing hyökkäysmuodoista vanhin. Perinteisessä sähköpostihuijauksessa uhri yritetään vakuutella vastaamaan viestiin kertomalla pankkitilin tunnuksensa ja salasanansa. Näiden viestien tehokkuus on kuitenkin nykypäivänä laskenut huomattavasti, sillä nykyisin suurin osa ihmisistä osaa jo tunnistaa tällaisen viestin huijaukseksi ja useimmat ihmiset tietävät, etteivät pankit koskaan kysy salasanoja sähköpostitse. (Kidra & Kruegel, 2006, 554-555).

Nykyisin tyypillisempi huijausviesti on sellainen, joka sisältää viestin lisäksi myös linkin, jonka uskotellaan olevan asiakkaan nettipankki. Linkin takaa kuitenkin paljastuu huijareiden tekemä kopiosivu, josta tiedot päätyvät väärin käsiin. (Hildén & Sainio, 2017, 37.) Sähköpostiviestit ovat monesti lähetetty luotettavan tahon, kuten asiakkaan käyttämän pankin nimissä ja sähköposteja lähetetään massaviesteinä suurelle joukolle (Kidra & Kruegel, 2006, 554-555). Tunnuksien saamiseksi viestissä esitetään, että tilissä on jokin ongelma tai muutos, jonka hoitamiseksi asiakkaan on kirjauduttava pankkiinsa (Hildén & Sainio, 2017, 37).

Huijaukseen voi liittyä sähköpostien lisäksi myös puhelinsoittoja tai tekstiviestejä (Hildén & Sainio, 2017, 37.) Phishing-ilmiössä käytetään hyväksi ihmisten sinisilmäisyyttä ja luottoa siihen, että asiakas todella uskoo asioivansa pankin henkilökuntaan kuuluvan henkilön kanssa tai oman pankkinsa verkkopankissa, sillä järjestelmiin on päästy tilinhaltijoiden antamalla tunnusluvuilla, ei murtamalla verkkopankkien suojausta (Poliisi).

Väitettyjen verkkopankissa esiintyvien turvallisuushkien tai teknisten ongelmien lisäksi huijausviestin sanoma voi olla myös päinvastainen. Viesteissä voidaan väittää uhrin voittaneen rahaa esimerkiksi arvonnassa ja voiton lunastusta varten tarvitaan asiakkaan henkilökohtaisia tietoja. Viestien tavoite on kuitenkin sama eli tietojenkalastelu. (FINE.)

Myös huijauksien ulkoasu ja uskottavuus voi vaihdella laidasta laitaan. Osa huijauksista on helpommin tunnistettavia esimerkiksi kirjoitusvirheistä tai tökeröstä kielestä. Nykyään kuitenkin huijausviestit voivat olla myös huolellisesti tehtyjä ja huijaussivut ovat aidon näköisiä, ja niitä voi olla vaikeaa erottaa oikeista verkkopankeista. Lähes ainoa huijauksen paljastava seikka voi olla vaikkapa osoiterivin väärä osoite. (Kyberturvallisuuskeskus.) Tällainen yksityiskohta voi helposti unohtua kuluttajalta tarkistaa.

Esitetyillä huijaustarinoilla yritetään tavallisesti luoda epävarmuutta. Huijausviestissä voidaan uskotella, että jos asiakas ei toimi viestin kehottamalla tavalla, seuraa hänelle vahinkoa. Tällainen esitetty vahinko voi olla esimerkiksi pankkitilin sulkeutuminen tai hänen rahojensa menettäminen. (Kyberturvallisuuskeskus.) Huijaustilanteessa asiakkaalle yritetään toisinaan luoda myös kiireen tunne. Jos asiakkaalla on tunne, että hänen on nyt äkkiä annettava tunnuksensa ennen kuin on liian myöhäistä, saattaa asiakas toimia harkitsemattomasti, koska hänelle ei jää aikaa miettiä järkevästi. Ihmiset ovat muutenkin tänä päivänä kiireisiä, ja saattavat käyttää sähköpostiaan huolimattomasti esim. mobiililaitteillaan, jolloin huijaukseen on helpompi erehtyä. (Finanssiala.)

## 3 VERKKOPANKKIIN LIITTYVIÄ VELVOLLISUUKSIA

### 3.1 Maksupalvelulain mukaisia pankin velvollisuuksia

Pankkien velvollisuutena on huolehtia, että heidän järjestelmänsä ja tietoturvasa on ajan tasalla. Pankit eivät kuitenkaan luonnollisestikaan voi huolehtia tai vastata asiakkaidensa omien tietokoneiden tietoturvasta, joten tältä osin vastuu kuuluu asiakkaalle itselleen. (Finanssivalvonta.) Maksupalvelulain 53 §:n 3 momentin mukaan palveluntarjoajan tulee varmistaa, että vain käyttöön oikeutetulla maksuvälineen haltijalla on pääsy maksuvälineeseen liittyviin turvatunnuksiin. Palveluntarjoaja voidaan myös velvoittaa antamaan ohjeita maksuvälineiden turvalliseen ja huolelliseen käyttöön (HE 169/2009 vp, 69). Asiakkaita selkeästi ohjeistamalla voidaan paitsi poistaa riskejä ja vähentää onnistuneita nettihuijauksia, mutta sitä voidaan palveluntarjoajan puolelta käyttää myös vastuunrajauksen keinona. Useissa pankkilautakunnan ratkaisuissa ilmi tulevissa pankin vastineissa (esim. FINE-020741 ja FINE-004666) pankki vetoaa siihen, että asiakkaalle on annettu ohjeita nettipankin käyttöön sekä tiedotettu turvallisuushista esimerkiksi pankkitunnussopimuksissa ja turvallisuusohjeissa.

Pankeilla on velvollisuus käyttää vahvaa tunnistamista maksupalvelulain 85 c §:n 1 momentin mukaan silloin, jos maksaja käyttää maksutiliään tietoverkon välityksellä tai käynnistää sähköisen maksutapahtuman tai toteuttaa etäkanavan kautta toimen, johon on mahdollista liittyä väärinkäytöksen riski. Saman pykälän 2 momentissa asetetaan palveluntarjoajalle Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2015/2366 eli maksupalveludirektiivin 97 artiklan 2 kohdan mukaiset lisävaatimukset vahvaan tunnistautumiseen, kun maksaja käynnistää sähköisen maksutapahtuman etäviestimellä eli esimerkiksi verkkopankissa (HE 132/2017 vp, 20). Säädöksellä veloitetaan palveluntarjoajat soveltamaan edellä mainituissa tilanteissa sellaista tunnistusta, johon sisältyy myös tekijöitä, joilla maksupalvelu kytketään dynaamisesti määriteltyyn määrään ja tiettyyn maksunsaajaan.

Maksupalvelulain 8 §:n pykälän määritelmien mukaan vahvalla tunnistamisella tarkoitetaan laissa ”maksupalvelun käyttäjän sähköistä tunnistamista, jossa suojataan tunnistamistiedon luottamuksellisuutta ja käytetään menettelyä, joka perustuu vähintään kahteen seuraavista kolmesta toisistaan riippumattomista vaihtoehdoista”.

Nämä kolme 8 §:ssä määriteltyä tunnistamisvaihtoehtoa ovat joko jokin todentamistekijä, joka on vain maksupalvelun käyttäjän tiedossa, kuten esimerkiksi salasana (Kyberturvallisuuskeskus) tai jokin todentamistekijä, joka on vain maksupalvelun käyttäjän hallussa, kuten esimerkiksi tunnuslukulaite, tunnuslukulista tai mobiilisovellus (Kyberturvallisuuskeskus) tai maksupalvelun käyttäjän yksilöivä ominaisuus, kuten esimerkiksi sormenjälki (Kyberturvallisuuskeskus), joka onkin nykypäivänä varsin yleinen mobiililaitteilla käytettävä tunnistamismenettely.

### 3.2 Asiakkaan velvollisuudet

Keskeinen maksupalvelulaissa säädetty asiakkaan velvollisuus on 53 §:n 1 momentissa säädetty maksuvälineestä sekä tunnistetiedoista huolehtiminen kohtuullisin toimenpitein ja sen myöntämistä ja käyttöä koskevien ehtojen mukaisesti. Tarkastellessa verkkopankkitunnuksia, pykälässä tarkoitetaan tunnistetiedoilla esimerkiksi tunnuslukuja tai salasanoja. Tunnistetietoina ei taas pidetä esimerkiksi pankkitilin numeroa. Varotoimien huolellisuutta arvioidaan tapauskohtaisesti, koska tilannetta on arvioitava kokonaisuutena. (HE 169/2009 vp, 68.) Asiaa on avattu lisää luvussa 4.3 Huolimattomuus ja törkeä huolimattomuus.

Asiakkaan ryhtyessä käyttämään pankkinsa verkkopalveluita, on hänen ehtoihin tutustumisen jälkeen tullut hyväksyä pankin asettamat sopimusehdot. Lain noudattamisen lisäksi asiakkaan on siis sitouduttava myös pankin asettamiin sopimusehtoihin, kun ehdot eivät ole lainvastaisia. Maksupalvelulain 53 §:n 1 momentin mukaan ehdot eivät saa olla perusteettomia, kohtuuttomia tai syrjiviä. Pankit voivat omien sopimusehtojensa avulla rajata omaa vastuutaan siirtämällä sitä asiakkaalle. Esimerkiksi pankkien digitaalisten palveluiden yleisissä ehdoissa voidaan todeta asiakkaan olevan velvollinen täyttämään ”digitaalisten palvelujen käyttöä koskevat pankin kulloinkin ilmoittamat kohtuulliset turvallisuusvaatimukset ja [asiakkaan on] noudatettava niitä” (esim. Ålandsbanken).

Verkkopankkisopimukset sisältävät myös ehtoja, joissa asiakkaalle asetetaan vastuu verkkopankkitunnusten käytöstä, koska ilman näitä ehtoja pankin vastuulla olisi todistaa jokaisen verkkopankkitunnuksilla tehdyn oikeustoimen kohdalla, että juuri asiakas itse on käyttänyt näitä tunnuksia. Verkkopankkiin vaaditaan asiakkaalta niin vahva

tunnistautuminen, että tavallisesti on selvää, että kirjautuja on asiakas itse tai joku, jolla on tiedossa hänen tunnuksensa. (Wuolijoki & Hemmo, 2013, 727.)

Asiakkaan vastuu tunnuksien käytöstä ei kuitenkaan ole eikä voi olla rajoittamaton. Tällainen rajoittamaton vastuu voisi muodostua ongelmaksi, sillä liian suuri vastuuriski vähentäisi verkkopankkipalveluiden kysyntää. (Wuolijoki & Hemmo, 2013, 727-728.) Tutkimustyö osoittaa, että verkkopankin käyttöön liittyvät riskit aiheuttavat ihmisissä huolta ja nämä riskit ovat yksi suurimmista syistä siihen, että osa valitsee kokonaan olla käyttämättä verkkopankkipalveluita (Gerrard & Cunningham & Devlin, 2006, 160-168). Toisaalta osa verkkopankin käyttäjistä tuskin edes täysin tiedostaa sen käyttöön liittyvän huijausriskejä, joka ei sekään ole ongelmatonta.

Kun liikkeellä on tietyn pankin nimissä lähetettyjä kalasteluviestejä, kyseiset pankit tiedottavat heidän asiakkaisiinsa kohdistuvista tietojenkalasteluyrityksistä nettisivuillaan ja sosiaalisen median kanavissaan (esim. POP pankki, Säästöpankki). Pankkitunnuksien kalastelusta tiedotetaan kaiken aikaa myös muussa mediassa, kuten iltapäivälehdissä (esim. Iltalehti). FINEn Pankkilautakunnan ratkaisuissa (esim. FINE-020741) onkin katsottu asiakkaan velvollisuudeksi myös ymmärrys siitä, etteivät pankit koskaan kysy maksukortin tietoja, tunnuslukuja, käyttäjätunnuksia tai salasanoja tai muita tällaisia tietoja puhelimitse tai sähköpostitse.

## 4 VASTUUNJAKO

### 4.1 Sääntely maksupalvelulaissa

Maksupalvelun käyttäjän vastuusta maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä säädetään maksupalvelulain 62 §:ssä. Pykälän 1 momentissa oleva luettelo on tyhjentävä, eli siinä on lueteltu kaikki mahdolliset tilanteet, joissa maksupalvelun käyttäjä voi joutua vastuuseen maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä. Maksupalvelun käyttäjä vastaa pykälässä luetelluissa tilanteissa myös muun maksuvälineen haltijan toiminnasta. Kun maksupalvelun käyttäjä on kuluttaja, kyseinen säädös on maksupalvelun käyttäjän hyväksi myös pakottava eikä siitä voida sopia toisin. (HE 169/2009, 73.) Maksupalvelulain pakottavuudesta säädetään myös sen 7 §:ssä.

Vastaavasti maksupalvelulain 62 §:n 3 momentissa on lueteltu tilanteet, joissa maksupalvelun käyttäjä ei joudu vastuuseen maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, ellei hän tai muu maksuvälineen haltija ole toiminut petollisesti.

Vastuunjaon sääntelyä täydentää maksupalvelulain 63 §, jossa säädetään palveluntarjoajan vastuusta oikeudettomista maksutapahtumista. Pykälän 1 momentissa veloitetaan palveluntarjoaja palauttamaan oikeudettoman maksutapahtuman toteuttamiseen käytetty rahamäärä tai asiakkaan maksutilin siihen tilaan, jossa se olisi ollut ilman veloitusta välittömästi asiakkaalle, jos ei 62 §:stä muuta johdu. Palautus on tehtävä viimeistään seuraavana työpäivänä siitä, kun palveluntarjoaja havaitsi maksutapahtuman tai sille ilmoitettiin siitä. Tästä voidaan todeta, että maksupalvelulaissa vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä asetetaan ensisijaisesti palveluntarjoajalle. Vastuu siirtyy kokonaan tai osittain maksupalvelun käyttäjälle vain, kun kyseessä on jokin 62 §:n 1 momentissa luetelluista tilanteista.

Sääntelyä täydentää myös maksupalvelulain 75 § 1 momentti, jossa säädetään ylivoimaisen esteen vaikutuksesta. Jos vastuuseen vaadittava taho, maksupalvelun käyttäjä taikka palveluntarjoaja, voi osoittaa, että sille kuuluvan veloitteen täyttäminen on estynyt ylivoimaisen esteen takia, ei vastuuta synny. Tällainen ylivoimainen este on jonkin epätavallinen ja ennalta-arvaamaton syy, johon ei voi vaikuttaa, ja jonka seurauksia ei edes kaikkea huolellisuutta noudattaen olisi voinut väittää. Hallituksen esityksessä (169/2009 vp, 84) annettuja esimerkkejä ylivoimaisista esteistä ovat sota, luonnonmullistukset ja yleisen

liikenteen, yleisen tietoliikenteen tai sähkönjakelun keskeytykset, tulipalot ja muut sen kaltaiset seikat. Tässä laissa tarkoitettu ylivoimainen este on siis merkittävä, harvinainen ja ennalta-arvaamaton. Esteen poistuessa velvoite on täytettävä.

Maksupalvelulain 75 §:n 2 momentissa todetaan myös, ettei palveluntarjoaja ole vastuussa myöskään, jos maksupalvelulaissa säädettyjen velvoitteiden täyttäminen olisi vastoin muualla laissa säädettyjä palveluntarjoajan velvollisuuksia. Ristiriitoja voi syntyä esimerkiksi rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämistä ja selvittämistä koskevasta lainsäädännöstä (HE 169/2009 vp, 85).

Maksupalvelun 76 §:n 1 momentin mukaan ”maksupalvelun käyttäjän on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi. Jos hän laiminlyö tämän, hän saa itse kärsiä vastaavan osan vahingosta”. Saman pykälän 2 momentti taas mahdollistaa vahingonkorvauksen sovittelun, jos se on olosuhteet huomioon ottaen kohtuuton.

Seuraavissa kappaleissa on tarkasteltu maksupalvelulain 62 §:n 1 momentissa listattuja kolmea tilannetta, joissa maksupalvelun käyttäjän on mahdollista joutua vastuuseen maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä sekä niihin liittyviä muita säännöksiä. Lisäksi tarkastellaan maksupalvelulain 62 §:n 3 momentissa listattuja tilanteita, jolloin maksupalvelun käyttäjä sen sijaan ei vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä sekä niihin liittyviä muita säännöksiä.

## 4.2 Verkkopankkitunnusten luovutus toiselle

Maksupalvelulain 62.1 §:n 1 kohdan mukaan maksupalvelun käyttäjä, joka on luovuttanut verkkopankkitunnuksensa sen käyttöön oikeudettomalle, on vastuussa sen oikeudettomasta käytössä. Loogisesti myös pankkilautakunnan antamissa ratkaisusuositukissa (esim. FINE-003294 & FINE-020741) phishing-tapauksien vastuunjaosta ensimmäinen arvioinnin kohde on, onko maksupalvelun käyttäjä luovuttanut verkkopankkitunnuksensa toiselle.

Hallituksen esityksen (HE 169/2009 vp) mukaan maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin 1 kohdan maksuvälineen luovutuksella tarkoitetaan nimenomaan sen vapaaehtoista ja tietoista luovutusta. Säännöstä ei siis voida hallituksen esityksen (HE 169/2009 vp) mukaan soveltaa tilanteisiin, jossa esimerkiksi verkkopankkitunnukset sisältävä laukku olisi

luovutettu toisen säilytettäväksi, koska nimenomaisesti juuri maksuvälineen hallintaa ei ole luovutettu toiselle. Toisaalta maksupalvelun käyttäjä voi joutua vastuuseen maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin 2 kohdan nojalla, jos hänen menettelynsä katsottaisiin huolimattomaksi.

Säännös ei koske myöskään tilanteita, joissa tunnukset on jouduttu luovuttamaan esimerkiksi väkivallalla uhkauksen tai kiristyksen seurauksena. Maksupalvelun käyttäjä voi kuitenkin joutua vastuuseen maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin 3 kohdan nojalla, jos hän ei viipymättä tee tunnuksien katoamisilmoitusta pankilleen. (HE 169/2009 vp, 74.)

Hallituksen esityksen (HE 169/2009 vp) ja pankkilautakunnan ratkaisusuositusten (esim. FINE-003294 & FINE-020741) perusteella voidaan todeta, että jos maksupalvelun käyttäjä on ollut siinä uskossa, että hän asioi pankin tai muun luotettavan viranomaisen kanssa, ei hän ole luovuttanut verkkopankkitunnuksiaan niiden käyttöön oikeudettomalle lain tarkoittamalla tavalla. Tämä on tärkeä huomio juuri phishing-tilanteita silmällä pitäen, sillä tämä toimintatapa verkkopankkitunnuksien haltuun saamiseksi on huijauksille ominaista.

Jos taas maksupalvelun käyttäjän voitaisiin katsoa vapaaehtoisesti ja tietoisesti luovuttaneen maksuvälineen sen käyttöön oikeudettomalle lain tarkoittamalla tavalla, olisi hän vastuussa aiheutuneesta vahingosta maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin mukaan. Toisin kuin Maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin 2 ja 3 kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa, joita jäljempänä käsitellään, tässä tilanteessa maksupalvelun käyttäjän vastuu oikeudettomasta käytöstä ei rajoitu enintään 50 euroon vaan vastuu on kokonaan maksupalvelun käyttäjällä.

### 4.3 Huolimattomuus ja törkeä huolimattomuus

Kun puntaroidaan verkkopankkitunnusten oikeudettoman käytön vahingonkorvausvelvollisuuden jakautumista, seuraava tärkeä maksupalvelulaissa säädetty ja riidanratkaisijoiden tarkastelema seikka (esim. FINE-003294 & FINE-020741) on maksupalvelulain 53 §:n 1 momentissa asetetun huolellisuusvelvollisuuden noudattaminen. Maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaan maksupalvelun käyttäjä vastaa sen oikeudettomasta käytöstä, jos tätä aiemmin laissa asetettua huolellisuusvelvollisuutta on rikottu. Huolimattomuuden aste, joita ovat lievä, tavallinen sekä törkeä huolimattomuus tulee



arvioitavaksi tapauskohtaisesti. Näistä viimeksi mainittu rinnastetaan usein myös tahallisuuteen. (Hahto, 2008, 98-99). Maksupalvelulaissa ei ole tarkkaa määritelmää huolelliselle toiminnalle. Tätä voi selittää mahdollisten erilaisten olosuhteiden paljous, jolloin tarkkaa määritelmää on mahdotonta antaa (Määttä, 2019, 519-520).

Rikoslain 7 §:n 1 momentissa on määritelty tuottamus eli huolimattomuus siten, että ”tekijän menettely on huolimaton, jos hän rikkoo olosuhteiden edellyttämää ja häneltä vaadittavaa huolellisuusvelvollisuutta, vaikka hän olisi kyennyt sitä noudattamaan”. Määritelmää voidaan soveltaa myös maksupalvelulaissa tarkoitettuun huolimattomuuteen.

Nykyisen maksupalvelulain 62 §:n huolellisuusvaatimukset ovat tiukat siinä mielessä, että jo lievä huolimattomuus riittää synnyttämään maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisen vastuun (HE 169/2009 vp, 73-74 ; Wuolijoki & Hemmo, 2013, 644). Kun menettelyn katsotaan olevan huolimaton, muttei törkeän huolimaton, rajoittuu asiakkaan vastuu kuitenkin 50 euroon maksupalvelulain 62 §:n 2 momentin mukaan. Kuitenkin saman momentin mukaan, jos menettely voitaisiin katsoa törkeän huolimattomaksi tai tahalliseksi, 50 euron rajaa ei sovelleta, vaan vastuu siirtyy kokonaan maksupalvelun käyttäjälle. Törkeä huolimattomuus edellyttää erittäin vakavaa varomattomuutta ja piittaamatonta suhtautumista maksuvälineeseen liittyviin turvallisuusriskeihin. Arvioitaessa tapauksen rajanvetoa tavallisen ja törkeän huolimattomuuden välillä kiinnitetään huomiota muun muassa vahinkoriskin suuruuteen ja varotoimenpiteiden toteuttamismahdollisuuteen (HE 169/2009 vp, 75.)

Ennen maksupalvelulain säätämistä huolellisuusarviointi on ollut löyhempää. Ennen maksupalvelulakia ja kuluttajansuojalain muutoksia maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä säädettiin kuluttajansuojalain 7 luvun 19 §:ssä. Vuonna 1986 säädetyssä pykälässä vastuu huolellisuusvelvoitteen laiminlyönnin seurauksena tapahtuneesta maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä siirtyi asiakkaalle vain huolimattomuuden ollessa lievää vakavampaa. Kuitenkin vuonna 2010 myös kuluttajansuojalain 7:19 § muutettiin lähes vastaamaan nykyistä maksupalvelulain 62 §:ä. Muutoksen syynä on vastuukysymysten arvioinnin helpommaksi muuttaminen. Arviointi on toki yksinkertaisempaa, kun arvioitavaksi tulee vain törkeän huolimattomuuden ja muun huolimattomuuden rajanveto ilman, että joudutaan lisäksi arvioimaan, onko huolimattomuus ollut lievää. (HE 169/2009 vp, 18.) Nykyisin maksupalvelun käyttäjän vastuusta maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä säädetään vain maksupalvelulaissa.

Toisaalta maksupalvelun käyttäjän vastuuta oikeudettomasta käytöstä on myös alennettu nykyisellä lainsäädännöllä. Vielä ennen vuotta 2017 maksupalvelulain 62 §:n mukaan maksupalvelun käyttäjän huolimattomuusvelvollisuuden laiminlyönti taikka maksuvälineen katoamisilmoituksen tekemisen laiminlyönti aiheutti maksupalvelun käyttäjälle enintään 150 euron vastuun, paitsi jos hänen voidaan katsoa toimineen törkeän huolimattomasti tai tahallisesti, vastuunrajaus ollessa nykyään jo aiemmin mainittu enintään 50 euroa. Hallituksen esityksessä (HE 132/2017 vp, 23) on todettu vastuun enimmäismäärän supistamisen johtavan yksittäistapauksissa maksupalvelun käyttäjän hieman lievempään korvausvastuuseen, mutta toisaalta se voi myös aiheuttaa välinpitämättömämpää suhtautumista maksupalvelulain asettamiin velvollisuuksiin. Euromääräinen ero on kuitenkin suhteellisen pieni, joten hallituksen esityksessäkin (HE 132/2017) muutoksen merkitys on arvioitu vähäiseksi.

Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksissa (esim. FINE-003294 & FINE-020741) huolellisuusarviointia tehdessä on pohdittu pankkitilin haltijan menettelyn huolellisuutta tunnusten käytöstä, oikeudettoman käytön ilmoituksesta pankille ja pankin digitaalisia palveluita koskevien yleisten ehtojen noudattamista sekä yleistä kuluttajilta edellytettävää pankkitunnusten turvallisuusriskeihin liittyvää tietämystä. Sopimusehtojen arvioinnin osalta huomioon otetaan se, millaisia ehtoja palveluntarjoaja on maksuvälineen käyttäjälle asettanut ja kuinka hän tai muu maksuvälineen haltija on niitä noudattanut. Jotta maksupalvelun käyttäjälle voisi syntyä vastuu maksupalvelulain 62 §:n 2 momentin nojalla sopimusehtojen rikkomisen perusteella, tulee ehtojen vastaisen menettelyn osoittaa huolimattomuutta. Vastuun syntymiseksi edellytetään myös, että oikeudeton käyttö on ollut syy-yhteydessä sopimusehtojen rikkomiseen. (HE 169/2009 vp, 74.)

Syy-yhteyden olemassaolo on yksi vahingonkorvausoikeuden peruselementeistä (Wuolijoki, 2009, 438). Syy-yhteysvaatimuksella tarkoitetaan sitä, että vahinko on seuraus tietystä menettelystä (Hemmo, 2005, 109). Jos ilman aiheuttavaa menettelyä vahinko olisi jäänyt syntymättä, on vahingolla ja menettelyllä syy-yhteys. (Hemmo, 2005, 110). Esimerkiksi edellisessä kappaleessa mainitussa tilanteessa maksuvälineen oikeudettoman käytön tulisi olla seuraus näiden pankin sopimusehtojen noudattamatta jättämisestä. Jos syy-yhteydestä on erimielisyyttä, on todistustaakka lähtökohtaisesti korvausta vaativalla (Wuolijoki, 2009, 438).

Pankkitilin haltijalta edellytetään huolellisuutta esimerkiksi myös maksuvälineen eli tässä tapauksessa pankkitunnusten tallella olon seuraamisessa. Kuten aiemmin on jo todettu,

huolellisuusarviointi tehdään aina tapauskohtaisesti ja siihen vaikuttaa monet tekijät. (HE 169/2009 vp, 68). Laissa ei ole otettu kantaa esimerkiksi siihen, että kuinka usein voitaisiin kohtuudella vaatia asiakasta tarkistamaan, että hänen pankkitunnuksensa ovat tallella tai ettei hänen nettipankistaan ole tehty oikeudettomia tilisiirtoja. Asiakas ei välttämättä heti huomaa tullessa huijatuksi, jos hän ei käy nettipankissaan säännöllisesti.

Korkein oikeus on ratkaisussaan (KKO:2018:71) todennut, että ”maksupalvelulain ja -direktiivin mukaisessa vastuunjaossa riskit maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä kuuluvat lähtökohtaisesti palveluntarjoajalle.” Kuitenkin phishing-tilanteita tarkastellessa pankkilautakunnan ratkaisusuositusten perusteella näyttäisi kuitenkin siltä, että varsin usein perusteet riittävät siihen, että huijauksien uhrien katsotaan laiminlyöneen huolellisuusvelvollisuutensa ja toimineen joko tavanomaista tai törkeää huolimattomuutta osoittavalla tavalla. Tällöin pankkilautakunta joko ei suosita asiassa hyvitystä tai suosittaa rajaamaan maksupalvelun käyttäjän vastuun 50 euroon maksupalvelulain 62 §:n mukaisesti. (esim. FINE-003501 & FINE-003294 & FINE-003435 & FINE-004666.) Usein jo se, että asiakas on luovuttanut tunnuksensa puhelimitse tai sähköpostitse käytännössä riittää maksupalvelun käyttäjän korvausvastuun syntymiseen. Vaikka luovutus ei olisi maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin 1 kohdan mukainen, syntyy vastuu melko usein saman momentin 2 kohdan nojalla, sillä ratkaisusuositusten perusteella tunnusten luovutus edellä mainitulla tavalla täyttää melko kevyesti huolellisuusvelvoitteen rikkomisen tunnusmerkit jopa törkeällä tavalla. Vastuurajaus on näissä tilanteissa asiakkaan näkökulmasta melko ankara, mutta toisaalta tapauksissa on rikottu maksupalvelulain 53 §:n 1 momentin velvollisuuksia ja palveluntarjoajan asettamia ehtoja.

Pankkilautakunnan ratkaisuihin (esim. FINE-020741 & FINE-003294 & FINE-004666.) voidaan huomata, että usein asiakkaan näkemys huolellisesta toiminnasta eroaa vaaditusta merkittävästi. Jos kuluttaja asioi uskottavan kuuluisen pankkivirkailijan kanssa puhelimitse tai päivittää verkkopankkinsa tiedot aidolta vaikuttavan linkin kautta, voi hänelle itselleen syntyä käsitys, että toiminta on ollut varmasti huolellista, eikä asiakkaan kuuluisi joutua korvausvastuuseen. Tällainen toiminta kuitenkin mitä useimmin täyttää huolimattomuuden tunnusmerkit, mutta maksupalvelun käyttäjä voi kuitenkin omalla toiminnallaan osoittaa huolimattomuuden olleen törkeää lievempää. Ratkaisussa FINE-003501 asiakas oli ottanut yhteyttä pankkiinsa välittömästi sen jälkeen, kun hän alkoi epäillä tullessa huijatuksi. Tämän katsottiin riittävän osoittamaan, ettei toiminta ole ollut törkeän huolimattonta.

Tapauksia tulee kuitenkin aina arvioida kokonaisuutena ottaen huomioon kaikki relevantit olosuhteet.

Pankkilautakunnan antamista ratkaisusuosituksista voidaan huomata, että varsin usein juuri maksupalvelulain 53 §:n 1 momentin huolellisuusvelvoitteen rikkomisen vuoksi vastuu pankkitunnusten oikeudettomasta käytöstä siirretään asiakkaalle. Muita maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin tilanteita on ratkaisusuosituksissa käsitelty huomattavasti harvemmin, joka voi kieliä siitä, että asiakkaat eivät ole tietoisia siitä, mitä huolellinen käyttäytyminen heiltä edellyttää. Toisaalta huolellisuusarviointi on myös huomattavasti monimutkaisempaa ja monitahoisempaa kuin muiden maksupalvelulain 62 §:n 1 momentissa lueteltujen tilanteiden arviointi, jolloin riidanratkaisijaa tarvitaan harvemmin näihin muihin tilanteisiin. Suuri osa verkkopankkitunnusten oikeudettomaan käyttöön liittyvistä tapauksista ratkeaa varmasti rutiininomaisesti ilman kolmansia osapuolia.

Mikäli huijausviesti tai huijaussivu on kovin aito, on huolellisuuden arviointi haastavampaa. Tökeröön huijausyritykseen erehtyminen täyttää helpommin huolimattomuuden tunnusmerkit, mutta jos esimerkiksi verkkopankin etusivusta tehty kopiosivu on identtinen aidon verkkosivun kanssa, onko asiakas tällaiselle verkkosivulle kirjautuessaan osoittanut huolimattomuutta? Se, miten maksupalvelun käyttäjältä vaadittava huolellinen käyttäytyminen määritellään, tulee tehdä aina tapauskohtaisesti kokonaisuus huomioon ottaen.

Jos maksupalvelun käyttäjän voidaan katsoa toimineen kaikin puolin huolellisesti ja asianmukaisesti, ei häntä voida asettaa vastuuseen verkkopankkitunnustensa väärinkäytöstä, sillä Maksupalvelulain 62 §:n 1 momentin edellytykset eivät täyty. Jos maksupalvelun käyttäjän katsotaan toimineen huolimattomasti, muttei törkeän huolimattomasti, rajoittuu hänen vastuunsa 50 euroon, joka on säädetty maksupalvelulain 62 §:n 2 momentissa. Kuitenkin maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin mukaisesti maksupalvelun käyttäjän vastuu katkeaa viimeistään siinä hetkessä, kun hän ilmoittaa verkkopankkitunnuksien katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai ilmoittaa niiden oikeudettomasta käytöstä. Maksupalvelun käyttäjän törkeä huolimattomuus tai jopa tahallisuus johtaa kuitenkin hänen täyteen vastuuseensa ilman 50 euron rajaa, kuten maksupalvelulain 62 §:n 2 momentissa on säädetty. Edelleen, maksupalvelun käyttäjän vastuu kuitenkin katkeaa hänen tehdessä pankillensa maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin 1 kohdan mukaisen ilmoituksen verkkopankkitunnuksien katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai ilmoittaa niiden oikeudettomasta käytöstä.

Maksupalvelulain 62 §:n 4 momentin mukaisesti vastuu on kuitenkin ilmoituksesta huolimatta maksupalvelun käyttäjällä, jos hän tai muu maksuvälineen haltija on toiminut petollisesti. Maksupalvelun käyttäjä on vastuussa myös muun maksuvälineen haltijan huolimattomuudesta (HE 169/2009 vp, 74).

#### 4.4 Palveluntarjoajalle ilmoituksen tekemisen viivytys

Jos verkkopankkitunnukset ovat kadonneet, ne on kalasteltu tai ne ovat muuten mahdollisesti joutuneet oikeudettoman haltuun tai niitä on käytetty oikeudettomasti, on tästä ilmoitettava palveluntarjoajalle ilman aiheetonta viivytystä maksupalvelulain 54 §:n 1 momentin nojalla. Aiheettomalle viivytykselle ei voida asettaa tarkkaa määritelmää, vaan kuten muissakin vastuunjaossa arvioitavissa tilanteissa, tulee tässäkin arvioida tapauskohtaisesti, onko ilmoituksen tekemisessä tapahtunut aiheetonta viivytystä. Pykälässä ei ole myöskään määritelty, miten ja missä muodossa katoamisilmoitus tulisi tehdä. Maksupalvelulain 13 §:n 1 kohdassa todetaan, että puitesopimuksissa voidaan sopia eri viestintäkanavista, joita osapuolet voivat käyttää ilmoitusten tekemiseen. (HE 169/2009 vp, 69.) Suomalaisissa pankeissa sulkuilmoituksen tekeminen onnistuu puhelimitse soittamalla pankkitunnusten sulkupalveluun tai pankin asiakaspalveluun taikka menemällä paikan päälle pankin konttoriin sulkemaan tunnukset. Osassa pankeista pankkitunnukset voi sulkea myös esimerkiksi verkkopankissa. (Danske Bank.)

Ilmoituksen tekee pääasiassa maksuvälineen haltija, mutta joissain tilanteissa ilmoituksen voi tehdä myös muu henkilö. Ilmoituksen voi tehdä maksuvälineen haltijan edunvalvoja tai muu laillinen edustaja tai hänen tehtävään valtuuttamansa henkilö (HE 169/2009 vp, 70).

Näyttövelvollisuus siitä, että sulkuilmoitus on tehty ja milloin se on tehty, on maksuvälineen haltijalla. Tätä velvollisuutta helpottavaksi on säädetty maksupalvelulain 54 §:n 2 momentti, josta ilmenee maksuvälineen haltijan oikeus saada todistus tekemästään ilmoituksesta. Ilmoituksen saa pyytämällä sitä palveluntarjoajalta 18 kuukauden kuluessa ilmoituksen tekemisestä.

Maksupalvelulain 55 §:n 1 momentissa taas säädetään palveluntarjoajalle kuuluvasta vastuusta huolehtia 54 §:n 1 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tekemisen mahdollisuuden järjestämisestä. Pankkien tulee huolehtia siitä, että asiakkaalla on mahdollisuus ilmoittaa

pankilleen maksutta kadonneista, anastetuista tai oikeudettomasti käytetyistä tunnuksista milloin tahansa eli ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Pankki voi myös nimetä jonkin muun tahon huolehtimaan tästä toiminnosta. Pankit voivat esimerkiksi käyttää yhteistä sulkupalvelua (HE 169/2009 vp, 69). Jos pankeilla on useita ilmoituskanavia tunnusten sulkemista varten, riittää että joku näistä on aina käytettävissä. Tämän jatkuvasti käytössä olevan palvelun tulee kuitenkin olla helposti saavutettavissa, kuten esimerkiksi puhelinpalvelu. On tärkeää, että palvelu on tosiasiallisesti aina saatavilla, eikä esimerkiksi pitkä jonotusaika aiheuta ilmoituksen viivästymistä. (HE 169/2009 vp, 69-70.)

Palveluntarjoajalla on maksupalvelulain 56 §:n mukainen velvollisuus estää maksuvälineen käyttö, kun se on ilmoitettu suljettavaksi. Kun pankkitunnukset on ilmoitettu suljettaviksi, tulisi palveluntarjoajan reagoida tähän mahdollisimman nopeasti. Joka tapauksessa maksuvälineen haltijan vastuu katkeaa siinä hetkessä, kuin ilmoitus on tehty ja tämän jälkeen tehdyistä oikeudettomista toimista vastaa palveluntarjoaja, kuten maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin 1 kohdassa säädetään. (HE 169/2009 vp, 70.)

Maksupalvelulain 62.1 §:n 3 kohdan mukaan maksupalvelun käyttäjä on vastuussa verkkopankkitunnuksiensa oikeudettomasta käytöstä, jos maksuvälineen haltija on laiminlyönyt ilmoituksen pankille tai pankin nimeämälle toiselle taholle verkkopankkitunnuksien katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai niiden oikeudettomasta käytöstä. Saman pykälän 2 momentin mukaisesti vastuu rajautuu kuitenkin 50 euroon, ellei maksupalvelun käyttäjän voida katsoa toimineen tahallisesti tai törkeän huolimattomasti. Toiminnan voidaan katsoa olleen törkeän huolimaton, jos maksuvälineen haltija on tietoisesti laiminlyönyt katoamisilmoituksen tekemisen. Myös tarpeettoman pitkä ja piittaamattomuutta osoittava viivyttely ilmoituksen tekemisen suhteen riittää täyttämään törkeän huolimattomuuden tunnusmerkit. (HE 169/2009 vp, 75.)

Toisaalta jos palveluntarjoaja ei ole mahdollistanut maksupalvelulain 55 §:n 1 momentissa säädettyä maksuvälineen haltijan mahdollisuutta ilmoittaa pankkitunnuksien katoamisesta milloin tahansa, vastuu oikeudettomasta käytöstä siirtyy pankille, kuten maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin 2 kohdasta ilmenee. Käytännössä tilanne tarkoittaa esimerkiksi ruuhkautunutta puhelinpalvelua, jolloin asiakas ei pääse tekemään ilmoitustaan välittömästi. Jos tämän velvollisuuden toteutumisesta on erimielisyyttä tai epäselvyyttä, näyttövelvollisuus on palveluntarjoajalla. Palveluntarjoajan on niin vaadittaessa esitettävä selvitys siitä, että ilmoitus olisi ollut mahdollista tehdä kyseisenä ajankohtana viivytyksettä. (HE 169/2009 vp, 70)

## 4.5 Palveluntarjoajan vastuu

Vaikka jokin maksupalvelulain 62 §:n 1 momentissa säädetty vastuun peruste täyttyisi, voi maksupalvelun käyttäjä silti vapautua vastuusta, jos kyse on samalla jostakin 62 §:n 3 momentissa säädettyistä tilanteista (HE 169/2009 vp, 75). Maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin 1 ja 2 kohdan vastuunrajoituksia on jo käsitelty aiemmin tässä tekstissä, joten niitä ei käsitellä enää uudestaan.

Maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin 3 kohdan mukaan maksupalvelun käyttäjä ei ole vastuussa sen oikeudettomasta käytöstä myöskään silloin, kun ”maksunsaaja ei ole maksuvälinettä käyttäessä asianmukaisesti varmistanut maksajan oikeudesta käyttää maksuvälinettä”. Hallituksen esityksen (HE 169/2009 vp) mukaan asianmukaiseen varmistukseen vaadittavat mittasuhteet määritellään olosuhteiden mukaan, riippuen esimerkiksi maksutapahtumalla siirrettävän rahasumman suuruudesta. Käytännössä verkkokaupassa tai verkkopankissa tehdyissä ostoksissa maksunsaajalta ei voida edellyttää maksajan henkilöllisyyden välitöntä tarkastamista, mutta asianmukaiseen menettelyyn voi kuulua maksajan henkilöllisyyden varmistamista sähköisten tunnistautumisvälineiden avulla. (HE 169/2009 vp, 76) Suomessa käytössä olevia vahvoja sähköisiä tunnustusvälineitä ovat verkkopankkitunnukset, mobiilivarmenteet ja Väestörekisterikeskuksen kansalais- ja organisaatiovarmenteet (Kyberturvallisuuskeskus).

Maksupalvelulain 62 §:n 3 momentin 4 kohdan mukaan vastuu siirtyy pois maksupalvelun käyttäjältä myös silloin, kun ”palveluntarjoaja ei ole edellyttänyt maksajan vahvaa tunnistamista”. Palveluntarjoajalla on maksupalvelulain 85 c §:n mukainen velvollisuus käyttää vahvaa tunnistamista, jota on käsitelty aiemmin tässä tutkielmassa luvussa 3.1 Maksupalvelulain mukaisia pankin velvollisuuksia.

Ainakaan Pankkilautakunnan ratkaisusuosituksesta ei ilmene, että nämä 3 momentissa listatut tilanteet olisivat yhtä usein relevantteja verkkopankkitunnusten oikeudetonta käyttöä tai nettihuijaustilanteita tarkastellessa, kuin 1 momentissa listatut tilanteet.

Näistä säännöksistä huolimatta vilpillisen käyttäytymisen torjumiseksi vastuu on ilman muuta aina maksupalvelun käyttäjällä, kun hän tai muu maksuvälineen haltija, on toiminut petollisesti, kuten maksupalvelulain 62 § 4 momentissa säädetään. Petollinen käyttäytyminen voisi esimerkiksi ilmetä väärän katoamisilmoituksen antamisella, jossa maksupalvelun käyttäjä on todellisuudessa itse luovuttanut verkkopankkitunnuksensa

niiden käyttöön oikeudettomalle (HE 169/2009 vp, 77). Petollisesta menettelystä olisi varmastikin kyse myös silloin, jos väitetty asiakkaaseen kohdistunut verkkourkinta olisi tekaistu. Säännös on yksiselitteinen ja on selvää, ettei pankki ole korvausvastuussa petollisesta menettelystä johtuneesta maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä.



## 5 LOPUKSI

Tämän tutkielman tarkoituksena on ollut selventää kuluttaja-asiakkaan ja pankin välistä vastuunjakoja nettihuijaustilanteissa. Tutkimuskysymykseen ”*Miten vastuu jakautuu pankin ja kuluttaja-asiakkaan välillä nettihuijaustilanteessa?*” ei ole yksiselitteistä, oikeaa vastausta, vaan tilanteet kaipaavat usein tulkintaa.

Täysin relevantteja oikeustapauksia ei ole saatavilla, joten tässä tutkielmassa on tutkittu lähinnä maksupalvelulakia ja siihen liittyvää lainsäätämistä, sekä pankkilautakunnan suositusluonteisia ratkaisusuosituksia, joista on etsitty lain tulkintalinjoja. Vaikka lautakuntaratkaisut eivät ole vahvasti velvoittavia oikeuslähteitä vaan toimivat lähinnä sallittuna oikeuslähteenä, noudatetaan lautakunnan antamia suosituksia finanssialalla erinomaisesti.

Vastuunjaon periaatteet tulevat esille maksupalvelulain 62 §:ssä ja 63 §:ssä, joita täydentävät muut säädökset. 63 §:n mukaan ensisijainen vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä on palveluntarjoajalla ja vastuu on vain silloin maksupalvelun käyttäjällä, kun kyseessä on 62 §:ssä säädetyssä tilanteesta. Maksupalvelulain 62 §:n luettelo on selkeä, sillä siinä on tyhjentävästi lueteltu ne tilanteet, joissa vastuu on maksupalvelun käyttäjällä ja lisäksi pykälässä on lueteltu ne tilanteet, joissa vastuu aiemmin säädetyistä huolimatta siirtyykin palveluntarjoajalle. Vaikka osa tapauksista on selkeitä ratkaistavia, vastuunjako voi yksittäisissä tilanteissa kuitenkin vaatia myös tapauskohtaista harkintaa.

Useimmiten pankkitunnusten oikeudettoman käytön vastuunjako ratkaistessa päähuomio kiinnittyy huolellisuusarviointiin. Koska huolellisuusarviointi tulee tehdä aina tapauskohtaisesti, on mahdotonta antaa tarkkaa kuvaa siitä, milloin asiakkaan toiminta olisi aina varmasti huolellista. Tämä aiheuttaa sen, että lainsäädäntö on paikoittain aukollista ja huolellinen toimiminen voi hankaloitua, etenkin kun sen arviointi on maksupalvelulaissa melko ankaraa. Kalastelluilla verkkopankkitunnuksilla voi saada aikaan todella mittavaakin vahinkoa ja etenkin maksupalvelun käyttäjän näkökulmasta korvausvastuun omille harteille putoaminen voi tulla yllätyksenä. Vaikka periaatteessa vastuu oikeudettomasta käytöstä olisi lähtökohtaisesti pankilla, jo pelkkä tunnusten paljastaminen sähköpostitse tai puhelimitse on useissa pankkilautakunnan ratkaisuisissa tulkittu riittämään asettamaan maksupalvelun käyttäjä vastuuseen vahingosta.

# LÄHDELUETTELO

## Kirjallisuuslähteet

Gerrard, Philip & Cunningham, J. Barton & Devlin, James F. (2006). Why consumers are not using internet banking: a qualitative study. *Journal of Services Marketing* 20 (3). s. 160-168.

Hahto, Vilja. (2008). Tuottamus vahingonkorvausoikeudessa. Helsinki: WSOYpro.

Hemmo, Mika. (2005). Vahingonkorvausoikeus. Helsinki: WSOYpro.

Hemmo, Mika & Hoppu, Kari. (2020). Sopimusoikeus. Helsinki: Alma Talent. Päivitetty 23.10.2020. <https://fokus-almatalent-fi.libproxy.tuni.fi/teos/IACBXXBTAFJB#kohta:SOPIMUSOIKEUS/piste:t9g> Sivustolla vierailtu 22.01.2021

Hirvonen, Ari. (2011). Mitkä metodit? Opas oikeustieteen metodologiaan. Yleisen oikeustieteen julkaisuja 17. Helsinki. [https://www.helsinki.fi/sites/default/files/atoms/files/hirvonen\\_mitka\\_metodit.pdf](https://www.helsinki.fi/sites/default/files/atoms/files/hirvonen_mitka_metodit.pdf) Sivustolla vierailtu 26.10.2020.

Kidra, Engin & Kruegel, Christopher. (2006). Protecting users against phishing attacks. *The Computer Journal* 49 (5). s. 554-555.

Määttä, Kalle. (2019). Säännellä vai ei? *Defensor Legis* 4/2019. s.512-524

Wuolijoki, Sakari. (2009). Pankin neuvontavastuu: varallisuus oikeudellinen tutkimus pankin neuvonta- ja tiedonantovelvollisuuksista. Helsinki: CC Lakimiesliiton kustannus.

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

## Virallislähteet

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2015/2366

Hallituksen esitys (HE 169/2009 vp)

Hallituksen esitys (HE 132/2017 vp)

Maksupalvelulaki 290/2010

Rikoslaki 39/1889

## Muut lähteet

Danskebank. Pankkitunnukset. <https://www.danskebank.fi/fi-fi/Henkiloasiakkaat/Verkkopankki/pankkitunnukset/Pages/pankkitunnukset.aspx?tab=2> Sivustolla vierailtu 30.11.2020

Finanssiala. (2014). Kysymyksiä ja vastauksia pankkiasioista ja tietoturvasta: Mikä on pankin vastuu ja velvollisuudet verkkopalvelun tarjoajana? <https://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/pankkiasiat-ja-tietoturva.aspx> Sivustolla vierailtu 11.11.2020

Finanssiala. (2018). Nettihuijaukset: Kalasteluviestit. <https://www.finanssiala.fi/pankkiturvallisuus/Sivut/Nettihuijaukset.aspx> Sivustolla vierailtu 02.11.2020

FINE. Tietoa FINEstä: Näin pyydät ratkaisusuositusta. <https://www.fine.fi/tietoa-finesta/riita-asiat/nain-pyydat-ratkaisusuositusta.html> Sivustolla vierailtu 26.10.2020

Hildén, Tuomas & Sainio, Vesa. (2017). Vastuu maksukortin oikeudettomasta käytöstä – Ratkaisukäytäntöä pankin ja asiakkaan välisestä vastuunjaosta: Phishing. FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta. <https://www.fine.fi/media/julkaisut-2017/vastuu-maksukortin-oikeudettomasta-kaytosta-2017.pdf> Sivustolla vierailtu 26.10.2020

Iltalehti. (2019). Huijarit käyttävät häikäilemättömästi hyödykseen nettipankkiuudistusta – Pankkitunnuksia kalastellaan uskottavalla viestillä, älä vain mene tähän lankaan. <https://www.iltalehti.fi/kotimaa/a/1e2ca408-ae45-4212-9a89-50cdae12230d> Sivustolla vierailtu 14.12.2020

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. (2019). Pidä verkossa huolta luottokortti- ja pankkitiedoistasi. <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/huijaukset/tili-ja-luottokorttitietojen-kalastelu/> Sivustolla vierailtu 18.11.2020

Kuluttajariitalautakunta. (2018). Tietoa kuluttajariitalautakunnasta. <https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakunta.html> Sivustolla vierailtu 23.12.2020

Kyberturvallisuuskeskus. (2017). Näin meitä huijataan! Verkossa yleisesti tavattuja huijausmenetelmiä. s. 8-10. [https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/sites/default/files/media/file/Nain\\_meita\\_huijataan.pdf](https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/sites/default/files/media/file/Nain_meita_huijataan.pdf) Sivustolla vierailtu 18.11.2020

Kyberturvallisuuskeskus. (2019). Verkkopalveluiden pankkitunnistuksen tietoturva-vaatimukset tiukentuvat 1.10.2019 – palveluiden päivittämisellä on jo kiire. <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/verkkopalveluiden-pankkitunnistuksen-tietoturva-vaatimukset-tiukentuvat-1102019> Sivustolla vierailtu 17.12.2020

Kyberturvallisuuskeskus. (2020). Sähköinen tunnistaminen: Tunnistusmenetelmät. <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/toimintamme/saantely-ja-valvonta/sahkoinen-tunnistaminen> Sivustolla vierailtu 08.12.2020

Poliisi. Huijauksen monet muodot: Tilitietojen huijaaminen ja muu ns. phishing.  
<https://www.poliisi.fi/rikkokset/huijaukset#Tilitietojen%20huijaaminen%20ja%20muu%20ns.%20phishing> Sivustolla vierailtu 26.10.2020

POP Pankki. (2020). Huijausviestejä liikkeellä POP Pankin nimissä.  
<https://www.poppankki.fi/ajankohtaista/2020/07/14/huijausviesteja-liikkeella-pop-pankin-nimissa> Sivustolla vierailtu 11.11.2020

Säästöpankki. (2020). Huijausviestejä liikkeellä! <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/tiedotteet/02-04-2020-huijausviesteja-liikkeella> Sivustolla vierailtu 11.11.2020

Ålandsbanken. Digitaalisten palvelujen yleiset ehdot.  
[https://www.alandsbanken.fi/uploads/pdf/villkorsbank/digitala-tj%C3%A4nster-villkor/Digitaalisten\\_palvelujen\\_yleiset\\_ehdot\\_2018.pdf](https://www.alandsbanken.fi/uploads/pdf/villkorsbank/digitala-tj%C3%A4nster-villkor/Digitaalisten_palvelujen_yleiset_ehdot_2018.pdf) Sivustolla vierailtu 11.11.2020

## TAPAUSLUETTELO

FINE-003294 (2017)

FINE-003435 (2017)

FINE-003501 (2017)

FINE-004666 (2017)

FINE-020741 (2019)

FINE-018044 (2019)

KKO:2018:71