

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

Vahingonkorvausvaatimus koskien joukkoliikenteen matkakortin rikkoutumista**TRE:5339/08.01.01/2025****Lisätietoja päätöksestä**

Joukkoliikennejohtaja Mika Periviita, 050 3267007, etunimi.
sukunimi@tampere.fi

Päätös

Korvausvaatimus hylätään.

Perustelut*Vaatimus*

Asiakas vaatii, että rikkoontunut matkakortti vaihdetaan veloituksetta uuteen, koska kortti on rikkoutunut normaalissa käytössä eikä vika ole johtunut käyttäjän huolimattomuudesta. Vahingonkorvausvaatimuksessa vaaditaan matkakortin arvon palautuksesta perittyä 7 euron käsittelymaksua sekä kortin vaihtoa uuteen veloituksetta (6 euroa). Tämän lisäksi asiakas vaatii korvausta matkoista asiakaspalvelupisteeseen (2 matkaa x 2,80 euroa) 5,60 euroa, noin 5 tunnin työmäärästä tapauksen hoitamiseen (25 euroa/tunti) 125 euroa sekä henkisestä kuormituksesta 200 euroa, eli yhteensä 343,60 euroa.

Perusteinaan asiakas kertoo muun muassa, että hän on käyttänyt Nysse-matkakorttiansa käyttöehtojen mukaisen takuuajan viisi vuotta eikä hän olisi säilyttänyt matkakorttia huolimattomasti. Asiakas on kertonut vaatimuksessaan säilyttäneensä korttia lompakossaan, mutta ei suojakuoressa. Korttiin on tullut halkeama. Asiakas viittaa Nyssen käyttöehtoihin, joiden mukaan Takuuajana ilman asiakkaan omaa huolimattomuutta vioittunut matkakortti voidaan vaihtaa veloituksetta uuteen asiakaspalvelussa. Uudesta kortista voidaan takuuajana periä voimassa olevan hinnaston mukainen korttimaksu ja käsittelymaksu, jos voidaan todeta, ettei matkakorttia ole säilytetty riittävän huolellisesti tai sitä on voitettu tahallisesti. Asiakas katsoo, että Nyssen asiakaspalvelun vastaukset ovat olleet ristiriidassa käyttöehtojen kanssa ja, että viranomainen on rikkonut perusteluveloitettaan.

Korvausvaatimusten asiaperusteiksi ja määrän perusteiksi asiakas esittää, että Tampereen kaupungin tulisi hyvittää bussimatkojen hinnat, jotka hän olisi maksanut asiakaspalveluun suuntautuneiden käyntien ja asian selvittämisen vuoksi, korvaamaan matkakortin käyttämisen estymisestä aiheutuneet lisäkustannukset joukkoliikenteessä, korvaamaan asiasta aiheutuneen ylimääräisen vaivan, työmäärän ja henkisen kuormituksen. Asiakas katsoo, että tapaus on edellyttänyt useita yhteydenottoja, reklamaatioita ja tietopyyntöjä, mikä on aiheuttanut kohtuutonta ajallista ja henkistä rasitusta. Tarkemmat vaatimukset ja niiden perusteet ilmenevät liitteenä olevasta asiakkaan kirjelmästä.

Perustelut

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

Nyssen käyttöehtojen mukaan matkakortille annetaan viiden vuoden käyttötakuu ostohetkestä alkaen. Korttia tulee säilyttää kuitenkin huolellisesti käyttötakuun ajan. Käyttötakuussa todetaan, että matkakortti kestää normaalit käyttöolosuhteet. Korttia ei saa myöskään leikata, taittaa, rei'ittää tai murtaa. Kyseisessä tapauksessa matkakortti on vioittunut asiakkaan hallinnassa. Kortti on fyysisesti haljennut/murtunut.

Takuusitoumuksen antaminen on vapaaehtoista, joten myyjä voi määritellä takuun kattavuuden haluamallaan tavalla. Takuu on annettu ja määritelty edellä mainitun mukaisin rajoituksin Nyssen käyttöehdoissa. Selvää on, ettei tavaraa pidetä kuluttajansuojalain nojalla virheellisenä, jos esimerkiksi takuuaikana ilmennyt vika johtuu tapaturmasta, tavarän väärästä käsittelystä tai muusta ostajan syyksi luettavasta seikasta. Takuu ei yleensä kata esimerkiksi vikaa, joka johtuu siitä, että tavara on pudotettu lattialle.

Asiakas kertoo säilyttäneensä kyseistä korttia ilman suojakuorta lompakossaan muiden korttien kanssa. Suojakuoren käyttö ei ole asiakkaalle välttämätöntä, mutta sitä tarjotaan ja suositellaan kortin hankkimishetkellä. Riippumatta siitä, onko korttia säilytetty suojakuoressa, on kortin haltijan luonnollisesti huolehdittava siitä, että korttia säilytetään siten, ettei se pääse taittumaan, murtumaan tai halkeamaan. Kortin toimimattomuus on johtunut siitä, että kortti on haljennut asiakkaan käytössä. Kortin takuu koskee ehtojenkin mukaisesti sitä, että kortti pysyy tavanomaisessa käytössä toimintakunnossa. Mikäli kortin takuuehtojen vastaisesti taittaa tai murtaa, se voi luonnollisesti haljeta. Kortti voi rikkoutua, taittua tai murtua silloinkin, mikäli sitä säilytetään lompakossa. Lompakossa säilyttäminen sinänsä voidaan lukea normaaliksi käyttöolosuhteeksi, mutta tällöinkin korttia on säilytettävä huolellisesti eikä kortti saa päästä taittumaan tai murtumaan lompakossa. Kortti on näin ollen myös sijoitettava lompakossa siten, ettei se pääse taittumaan tai murtumaan eikä esimerkiksi lompakkoa saa päästää taittumaan.

Korttia ei ole annettu Tampereen kaupungin haltuun, vaan asiakas on vienyt sen mukanaan. Tampereen kaupungin joukkoliikenteen maksukortit ovat materiaaliltaan PVC-muovia ja niiden normaali kestoikä on vähintään viisi vuotta. Esimerkkinä todettakoon, että asiakkailla on yhä käytettävissään yli 10 vuotta sitten asiakaspalvelusta luovutettuja kortteja yli 190 000 kappaletta ja yli 5 vuotta sitten luovutettuja kortteja vastaavasti yli 340 000 kappaletta. Kortit eivät halkea tavanomaisessa käytössä, elleivät ne pääse taittumaan. On selvää, että kortti on tapaturmaisesti yhden tai useamman kerran päässyt taittumaan, jolloin se on murtunut ja haljennut. Näin ollen takuuehto ei kata kortin rikkoutumista tilanteessa, jossa se on asiakkaan hallussa haljennut. Mikäli kortissa olisi ollut valmistusvika, mahdolliset viat heijastuisivat kokonaisuin eriin pikemminkin kuin yksittäisiin matkakortteihin.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

Tampereen kaupungilla ei ole edellä todetusti velvoitetta korvata uutta korttia asiakkaalle. Matkakortti tuotteessa ei ole ilmennyt sellaista vikaa, että se olisi rikkoontunut ilman ulkopuolista voimaa. Tampereen kaupungin joukkoliikenteen asiakaspalvelussa on asiakkaalle sinänsä annettu oikeat ohjeet uudet kortin hankkimiseksi, eikä asiakaspalvelun ohjeissa ole ollut sellaista virhettä tai huolimattomuutta, joka olisi aiheuttanut asiakkaalle vaatimuksessa esitetyt kustannukset. Vaatimus henkisestä kuormituksesta on rinnastettava kärsimyskorvaukseen ja on vahingonkorvauslain 5 luvun 1 §:n nojalla lakiin perustumaton. Mainituin perustein korvausvaatimus on hylättävä perusteettomana.

Sovelletut säännökset:

Kuluttajansuojalaki (38/1978) 5 luku 12 §, 13 §, 14 § ja 15a §.

Vahingonkorvauslaki (412/1974) 2 luku 1 § ja 5 luku 1 § ja 2 §.

Toimivalta:

Joukkoliikennejohtaja päättää vahingonkorvauksen maksamisesta 3000 euroon asti (HS 34 § 2. kappale, kohta 10) Kaupunkiympäristön palvelualueen toimintasäntö 3.3.2025 § 40.

Tiedoksi

Asianosainen, Jyri Nuojua, Tanja Lehtonen

Allekirjoitus

Joukkoliikennejohtaja Mika Periviita

Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle

Päätös on nähtävillä 13.11.2025 Tampereen kaupungin verkkosivuilla osoitteessa www.tampere.fi

Päätös annettu tiedoksi sähköpostitse 13.11.2025.

Muutoksenhakuviranomainen

Tampereen kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta

Tampere

13.11.2025

Iida Piskonen

Tampere

Joukkoliikennejohtaja, Kaupunkiympäristön
palvelualue

Ote viranhaltijapäätöksestä

11.11.2025

4 (6)

§ 24

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

Hallintoassistentti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

Oikaisuvaatimus

§ 24

Oikaisuvaatimusohje**Oikaisuvaatimusohje**

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen.

Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.

Kuntien yhteisen toimielimen päätökseen saa oikaisuvaatimuksen tehdä myös sopimukseen osallinen kunta ja sen jäsen.

Oikaisuviranomainen

Oikaisua haetaan päätösotteessa mainitulta muutoksenhakuviranomaiselta.

Oikaisuvaatimus tulee toimittaa osoitteella:

Tampereen kaupunki
Kirjaamo
Frenckellinaukio 2 B, PL 487
33101 Tampere

Oikaisun voi lähettää myös virallisen sähköisen asioinnin lomakkeella osoitteessa <https://www.tampere.fi/asioi-kaupungin-kanssa> tai sähköpostilla kirjaamo@tampere.fi

Tampereen kaupunki ei vastaa sähköpostilla lähetetyn oikaisuvaatimuksen tietoturvallisuudesta.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä **14 päivän** kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Tiedoksisaanti

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, 7 päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, 3 päivän kuluttua sähköpostin lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana. Tiedoksisaantipäivää tai sitä päivää, jona päätös on asetettu nähtäväksi, ei lueta määrääkaaan. Jos määrääjan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa tehtävän toimittaa ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimus

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusajan kuluessa oikaisuvaatimusviranomaiselle. Oikaisuvaatimuksen tulee olla perillä

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

oikaisuvaatimusajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä klo 16 mennessä. Oikaisuvaatimuksen lähettäminen postitse tai sähköisesti tapahtuu lähettäjän omalla vastuulla.