

YHDENVERTAISUUS- JA TASA-ARVOLAUTAKUNTA/Jaosto

Pankkipalvelu, verkkopankki, tietoliikennevälineet, pankkipalvelumaksut, tosiasiallinen olosuhde

Diaarinumero: YVTLTK/4XX/2018 ja 5XX/2018

Antopäivä: XX.XX.2020

Hakijalla oli diagnosoitu erilaisia hänen liikkumiseensa vaikuttavia sairauksia. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoi hakijan olevan yhdenvertaisuuslaissa tarkoitettu vammainen henkilö. Hakija katsoi X pankin syrjineen häntä hänen vammaisuutensa ja terveydentilansa perusteella, koska pankki ei ollut antanut hänelle tietokonetta, älypuhelinta tai muita tietoteknisiä välineitä verkkopankkipalvelujen käyttöä varten. Hän katsoi pankin syrjineen häntä myös perimällä häneltä pankkipalveluista erilaisia maksuja.

Saadun selvityksen perusteella yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoi, että ei ollut perusteltua aihetta olettaa, että maksukortin toimittamisessa tai palvelumaksujen perimisessä ilmenneet pankin virheet, pankin kieltäytyminen toimittamasta hakijalle verkkopankin käyttöön tarvittavia laitteita ja tietoliikennepalveluja taikka maksujen periminen hänelle postitse lähetettävistä tiliotteista tai muista pankin asiakirjoista olisi perustunut hänen vammaisuuteensa tai muuhunkaan hänen henkilöönsä liittyvään syyhyn yhdenvertaisuuslain 8 §:n 1 momentissa tarkoitettulla tavalla.

Se, ettei hakija omistanut tietokonetta tai muita verkkopankin käyttöön tarvittavia laitteita, ei ollut yhdenvertaisuuslain 8 §:n 1 momentissa tarkoitettu henkilöön liittyvä syy, vaan tosiasiallinen olosuhde. Yhdenvertaisuuslain esitöissä on todettu, että erot ihmisten tosiasiallisissa olosuhteissa eivät yleensä muodosta säännöksessä tarkoitettua henkilöön liittyvää syytä.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoi, ettei asiassa ollut syntynyt hakijan henkilöön liittyvään syyhyn perustuvaa olettaa siitä, että vastaaja olisi syrjinyt häntä pankkipalveluissa yhdenvertaisuuslain 10 §:ssä tarkoitettulla tavalla välittömästi.

Saadun selvityksen mukaan hakija oli vuosien ajan käyttänyt vastaajan verkkopankkipalveluja pankkiasiodensa hoitamiseen. Hakija oli ilmoittanut vastaajalle verkkopankin kautta lähettämässään viestissä käyttävänsä verkkopankkipalveluja ”jatkuvasti” naapurinsa tietokoneella. Hänelle oli aktivoitu tunnuslukulaite verkkopankissa tunnistautumiseksi, eikä hän ollut tuolloin tuonut ilmi, että hänellä olisi ollut verkkopankin tai tunnuslukulaitteen käyttöön liittyviä erityistarpeita.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoi, ettei saadusta selvityksestä ilmennyt, miten hakijan vammaisuus olisi estänyt häntä saamasta vastaajan verkkopankkipalveluja tai muita pankkipalveluja yhdenvertaisesti muiden kanssa. Asiassa ei ole näin ollen syntynyt olettaa kohtuullisten mukautusten epäämisestä.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta hylkäsi hakemuksen.

(lainvoimainen)

Asioiden käsittely

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on hallintolain (434/2003) 25 §:n nojalla valmistellut yhdessä ja ratkaissut samalla kertaa samoja asianosaisia ja samaa asiaa koskevat asiat YVTltk 419/2018 ja 592/2018, koska asioissa tehtävillä päätöksillä saattaa olla merkittävä vaikutus toisiinsa.

Asian tausta

Hakijalla on tili X pankissa. Hän on vaatinut vastaajalta, että se muun muassa antaa hänelle tietokoneen, internet-liittymän ja tulostimen verkkopankin käyttöä varten, lopettaa maksun ottamisen paperisten tiliotteiden lähettämisestä hänelle, palauttaa hänelle hänen tililtään otetut palvelumaksut, korvaa hänelle taloudellisina vahinkoina hänen pankin konttoriin tekemistään taksimatkoista aiheutuneet kustannukset, maksaa hänelle hyvitystä ja kohtelee asiakkaitaan yhdenvertaisesti. Hän on myös vaatinut, että pankin palveluasiamies vastaa hänen Salon konttorin toiminnasta tekemäänsä valitukseen.

Vastaaja vastasi 27.9.2017 hakijalle hänen verkkopankista lähettämäänsä viestiin, ettei pankilla ole mahdollisuutta toimittaa hänelle verkkopankin käyttöön tarvittavia laitteita, että sähköiset tiliotteet löytyvät verkkopankista ja että paperinen tiliote on maksanut 1.9.2009 jälkeen avatuille tileille 1,20 euroa kuukaudessa. Myös vastaajan konttorinjohtaja ja palveluasiamies ovat vastanneet hakijan lähettämiin viesteihin.

Finanssialan sopimuspohjainen asiakasorganisaatio (FINE) antoi 16.11.2018 ratkaisun hakijan vastaajaa kohtaan esittämiin vahingonkorvausvaatimuksiin. Hakija vaati vastaajaa korvaamaan hänelle ylimääräisistä matkakustannuksista ja perusteettomasti perityistä palvelumaksuista aiheutuneita kustannuksia 872 euroa. FINE katsoi, että pankin hakijalle suorittama 150 euron hyvitys oli ollut asianmukainen.

Hakijan vaatimukset

Hakija on 11.3.2018 lähettänyt yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnalle hakemuksen (YVTltk 4XX/2018), jossa hän pyytää lautakuntaa käsittelemään hänen syrjintäasiansa, antamaan kieltopäätöksen ja velvoitepäätöksen sekä asettamaan uhkasakon. Hän on 30.10.2018 lähettänyt lautakunnalle uudestaan samaa asiaa koskevan ja samat vaatimukset sisältävän hakemuksen (YVTltk 5XX/2018).

Hakijan vaatimusten perusteet

Hakija katsoo X pankin syrjineen häntä hänen vammaisuutensa ja terveydentilansa perusteella, koska pankki ei ole antanut hänelle tietokonetta, älypuhelinta tai muita tietoteknisiä välineitä verkkopankkipalvelujen käyttöä varten. Hän katsoo pankin syrjineen häntä myös perimällä häneltä pankkipalveluista erilaisia maksuja.

Hakijan yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnalle toimittamasta selvityksestä ilmenee, että hänellä on diagnosoitu erilaisia hänen liikkumiseensa vaikuttavia sairauksia.

Vastaaajan vastaus

X pankki kiistää syrjineensä hakijaa hänen vammaisuutensa tai muunkaan syyn perusteella. Pankki kiistää myös uhkasakon asettamista ja korvauksen suorittamista koskevat vaatimukset.

Vastaaajan vastauksen perusteet

X pankki myöntää, että hakijan maksukortin toimittamisessa oli syksyllä 2017 ja alkuvuonna 2018 pankista johtuvia virheitä ja että hakijalta perittiin osin aiheettomia palvelumaksuja. Hakija on siten ollut aiheellisesti tyytymätön saamaansa palveluun. Pankki on maksanut hänelle hyvitystä 150 euroa, jonka summan myös FINE katsoi 16.11.2018 antamassaan ratkaisusuosituksessa olevan riittävä kokonaishyvitys tapahtuneesta. Hakijan vammaisuus ei ole liittynyt tai vaikuttanut edellä tarkoitettuihin tapahtumiin, vaan häntä on kohdeltu vastaavassa tilanteessa oleviin asiakkaisiin nähden yhdenvertaisesti. Virheellisesti perittyjä palvelumaksuja lukuun ottamatta pankki katsoo, että hakijalta perityt palvelumaksut ovat olleet luottolaitoslain, maksupalvelulain ja pankin sopimusehtojen mukaisia.

Pankin pankkitunnuksilla käytettävien palvelujen yleisten sopimusehtojen mukaan asiakas hankkii omalla kustannuksellaan palvelujen käytön edellyttämät etäviestintävälineet ja muut laitteet, ohjelmat ja puhelin- tms. tietoliikenneyhteydet sekä muut tarvittavat palvelut. Asiakas vastaa myös tällaisten laitteiden ja palvelujen käyttö- ja ylläpitokustannuksista, turvallisuudesta ja toimivuudesta. Pankki katsoo, ettei tietokoneen ja muiden oheislaitteiden antaminen hakijalle ole käsillä olevassa asiassa yhdenvertaisuuslain 15 §:ssä tarkoitettu asianmukainen ja tarvittava toimenpide, eivätkä laitteiden antamisesta aiheutuvat kustannukset olisi myöskään kyseisessä pykälässä edellytetyllä tavalla kohtuullisia. Pankki toteaa, että jos hakijalla ei ole taloudellisia tai muita käytännöllisiä mahdollisuuksia hankkia tietokonetta ja verkkoyhteyttä, hän voi olla oikeutettu saamaan vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain tai toimeentulotuesta annetun lain nojalla yhteiskunnallista apua.

Pankin mukaan asiassa esille tulleiden seikkojen perusteella näyttää ilmeiseltä, että hakija kykenee käyttämään tietokonetta, verkkopankkia ja tunnuslukulaitetta: Hänellä on voimassa oleva verkkopankkisopimus, ja hän on vuosien ajan käyttänyt aktiivisesti verkkopankkipalveluja laskujensa maksamiseen ja muiden pankkiasioidensa hoitamiseen lähettäen muun muassa pankille verkkopankin asiakaspostilla lukuisia viestejä. Hänelle on aktivoitu tunnuslukulaite 8.1.2018, jolloin hänelle on annettu myös ohjeistusta laitteen käytöstä. Tällöin ei tullut ilmi, että hakijalla olisi ollut verkkopankin tai tunnuslukulaitteen käyttöön liittyviä erityistarpeita.

Pankki katsoo, että aiheettomia ja hakijalle jo hyvitettyjä palvelumaksuja lukuun ottamatta sen hakijalta vaatimat palvelumaksut ovat olleet syrjimättömiä ja aiheellisia, ja vetoaa asiassa FINEn antamaan ratkaisusuositukseen.

Esittelijän esitys

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta jättää hakemuksen tutkimatta lautakunnan toimivaltaan kuulumattomana siltä osin kuin se koskee hänen tililtään otettujen palvelumaksujen palauttamista, hänen pankin konttoriin tekemistään taksimatkoista aiheutuneiden kustannusten korvaamista sekä hyvityksen maksamista hänelle ja hylkää hakemuksen muilta osin.

Kysymyksenasettelu

Asiassa on arvioitava, onko vastaaja syrjinyt hakijaa pankkipalveluissa hänen vammaisuutensa tai muun hänen henkilöönsä liittyvän syyn perusteella, kun pankki ei ole muun muassa järjestänyt hänelle verkkopankin käyttöön tarvittavia laitteita ja tietoliikennepalveluja tai toimittanut hänelle maksutta paperisia tiliotteita.

Perustelut

Sovellettavat oikeusohjeet ja niiden esityöt

Yhdenvertaisuuslaki

Yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 8 §:n 1 momentin mukaan ketään ei saa syrjiä iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Syrjintä on kielletty riippumatta siitä, perustuuko se henkilöä itseään vai jotakuta toista koskevaan tosiseikkaan tai oletukseen. Pykälän 2 momentin mukaan välittömän ja välillisen syrjinnän lisäksi kyseisessä laissa tarkoitettua syrjintää on häirintä, kohtuullisten mukautusten epääminen sekä ohje tai käsky syrjiä.

Yhdenvertaisuuslain esitöiden mukaan muulla henkilöön liittyvällä syyllä viitataan lain 8 §:n 1 momentissa nimenomaisesti mainittujen syiden kaltaisiin seikkoihin. Tämän todetaan erottavan syrjinnän kiellon esimerkiksi perustuslain 6 §:n 1 momentin yleisestä yhdenvertaisuussäännöksestä samoin kuin työsopimuslaissa (55/2001) säädetystä työntekijöiden tasapuolisen kohtelun vaatimuksesta. Muita henkilöön liittyviä syitä olisivat myös kansainvälisten ja eurooppalaisten ihmisoikeusasiakirjojen syrjintäkielloissa luetellut henkilöön liittyvät syyt samoin kuin esimerkiksi Euroopan ihmisoikeustuomioistuimen ja perustuslakivaliokunnan käytännössä tällaisiksi katsotut syyt. Muuhun kuin henkilöön liittyvään syyhyn perustuva erilainen kohtelu ei yhdenvertaisuuslain esitöiden mukaan kuulu kyseisessä laissa tarkoitetun syrjintäkiellon piiriin. Erot ihmisten tosiasiallisissa olosuhteissa, toiminnassa tai menettelytavoissa eivät yleensä muodosta säännöksessä tarkoitettua henkilöön liittyvää syytä. (HE 19/2014 vp, s. 67)

Yhdenvertaisuuslain 10 §:n mukaan syrjintä on välitöntä, jos jotakuta kohdellaan henkilöön liittyvän syyn perusteella epäsuotuisammin kuin jotakuta muuta on kohdeltu, kohdellaan tai kohdeltaisiin vertailukelpoisessa tilanteessa.

Yhdenvertaisuuslain esitöiden mukaan epäsuotuisalla kohtelulla viitataan sellaiseen menettelyyn, joko tekoon tai laiminlyöntiin, jolla menettelyn kohde asetetaan muihin nähden huonompaan asemaan. Kyse voi olla esimerkiksi rajoitusten, vaatimusten, rasitteiden tai velvoitteiden asettamisesta vain tietylle henkilölle tai henkilöryhmälle samoin kuin esimerkiksi jonkin yleisesti saatavilla olevan etuuden, palvelun tai oikeuden epäämisestä tai rajoittamisesta. Säännös ei edellytä, että jokaista on aina kohdeltava täsmälleen samalla tavalla. Syrjintäkiellosta ei toisaalta myöskään johdu velvollisuutta kohdella ihmisiä eri tavoin näiden henkilökohtaisten tarpeiden edellyttämällä tavalla, jollei kyse ole 15 §:ssä tarkoitetusta vammaisen henkilön tarvitsemasta kohtuullisesta mukautuksesta. Jotta tilanteet olisivat säännöksessä tarkoitetussa mielessä vertailukelpoisia, tulee niiden olla rinnastettavissa toisiinsa oikeudellisesti merkityksellisten seikkojen osalta. (HE 19/2014 vp, s. 70)

Yhdenvertaisuuslain 15 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen, koulutuksen järjestäjän, työnantajan sekä tavaroiden tai palvelujen tarjoajan on tehtävä asianmukaiset ja kulloisessakin tilanteessa tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa asioida viranomaisissa sekä saada koulutusta, työtä ja yleisesti tarjolla olevia tavaroita ja palveluita samoin kuin suoriutua työtehtävistä ja edetä työuralla. Pykälän 2 momentin mukaan mukautusten kohtuullisuutta arvioitaessa otetaan huomioon vammaisen ihmisen tarpeiden lisäksi 1 momentissa tarkoitetun toimijan koko, taloudellinen asema, toiminnan luonne ja laajuus sekä mukautusten arvioidut kustannukset ja mukautuksia varten saatavissa oleva tuki.

Yhdenvertaisuuslain esitöiden mukaan mukautukset ovat luonteeltaan tapauskohtaisia ja niiden tulee vastata kyseisessä konkreettisessa tilanteessa vammaisen ihmisen tarpeisiin. Toimenpide on ”tarvittava” esimerkiksi silloin, kun jokin palvelu ei ole vammaisen ihmisen saatavilla muihin henkilöihin verrattuna vastaavalla tavalla ilman mukautusta. (HE 19/2014 vp, s. 79) Ehdotettu sääntely ei edellyttäisi esimerkiksi liiketoimintakonseptin muuttamista, palvelujen sisältöjen muokkaamista erityisryhmien tarpeisiin taikka vaihtoehtoisten palvelujen tarjoamista. (HE 19/2014 vp, s. 82)

Yhdenvertaisuuslain 28 §:n mukaan vireillepanijan on syrjintää tai vastatoimia koskevaa asiaa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa käsiteltäessä esitettävä selvitystä seikoista, joihin vaatimus perustuu. Jos asiaa käsiteltäessä esitettyjen selvitysten perusteella voidaan olettaa syrjinnän tai vastatoimien kieltoa rikotun, vastapuolen on kumotakseen oletuksen osoitettava, että kieltoa ei ole rikottu.

Yhdenvertaisuuslain esitöiden mukaan, jotta syrjintää tai vastatoimia koskeva hakemus voi menestyä, on ensisijaisesti vireillepanijan esitettävä sellaista näyttöä tapahtumien kulusta ja muusta tosiseikastosta, jonka perusteella asiaa objektiivisesti arvioiden voidaan olettaa syrjinnän tai vastatoimien kieltoa rikotun. Pelkkä väite tai epäily syrjinnän tai vastatoimien kiellon rikkomisesta ei riitä olettaman syntymiseen. Täyttää näyttöä syrjinnästä tai vastatoimista ei kuitenkaan edellytetä, vaan riittävää on, että tuomioistuimelle tai muulle asiaa käsittelevälle toimivaltaiselle viranomaiselle syntyy esille tulleiden seikkojen

valossa perustellusti oletettava syrjinnän tai vastatoimien kiellon vastaisesta menettelystä. Oletettava syrjinnän tai vastatoimien kiellon rikkomisesta voi perustua paitsi vireillepanijan, myös vastapuolen esille tuomiin seikkoihin taikka mahdolliseen muuhun asiaa käsiteltäessä saatuun selvitykseen. (HE 19/2014 vp, s. 93)

Laki luottolaitostoiminnasta

Luottolaitostoiminnasta annetun lain (610/2014, luottolaitoslaki) 15 luku sisältää säännökset asiakasliiketoiminnassa noudatettavista menettelytavoista. Luvun 6 §:n 1 momentin mukaan talletuspankin on maksutiliä, maksupalveluita ja sähköisen tunnistamisen palveluita tarjotessaan tarjottava niitä yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi ETA-valtiossa laillisesti asuville. Maksupalveluita tarjoavan talletuspankin on tarjottava euromääräistä perusmaksutiliä, siihen liittyviä maksupalveluita ja sähköisen tunnistamisen palveluita ETA-valtiossa laillisesti asuville luonnollisille henkilöille noudattaen tätä pykälää ja 6 a ja 6 b §:ää. Perusmaksutiliä, siihen liittyviä maksupalveluita ja sähköisen tunnistamisen palveluita tarjotessaan talletuspankin tulee kohdella kaikkia asiakkaita yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi. Asiakkaalla tarkoitetaan tässä pykälässä ja 6 a ja 6 b §:ssä luonnollista henkilöä, joka toimii pääasiallisesti sellaisessa tarkoituksessa, joka ei kuulu hänen elinkeino- tai ammattitoimintaansa.

Luottolaitoslain 6 a §:n 1 momentin mukaan talletuspankin tarjoaman perusmaksutilin tulee sisältää seuraavat palvelut:

- 1) perusmaksutilin avaaminen, käyttäminen ja sulkeminen;
- 2) varojen tallettaminen;
- 3) käteisen nostaminen ETA-valtion alueella;
- 4) maksutapahtumien toteuttaminen suoraveloituksina, maksukortilla, tilisiirroilla, pankkipäätteillä, luottolaitoksen toimipisteissä ja luottolaitoksen verkkopalveluissa.

Edellä mainitun pykälän 2 momentin mukaan talletuspankin on tarjottava 1 momentissa tarkoitettuja palveluita yhtä laajasti kuin se jo tarjoaa niitä asiakkailleen, joilla on jokin muu maksutili kuin perusmaksutili. Talletuspankki ei saa rajoittaa 1 momentissa tarkoitettujen palveluiden tai sähköisen tunnistamisen palveluiden tapahtumamääriä. Talletuspankkien on tarjottava vahva sähköinen tunnistuspalvelu perusmaksutiliasiakkaalleen, jos se tarjoaa sitä muille asiakkaille. Pykälän 3 momentin mukaan asiakkailta veloitettavien maksujen tulee olla kohtuullisia ja vastattava niistä talletuspankille aiheutuvia todellisia kustannuksia. Maksujen kohtuullisuutta arvioitaessa tulee huomioida ainakin kansallinen tulotaso ja maksutilipalveluista keskimäärin veloitettavat maksut.

Asian oikeudellinen arviointi

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan toimivalta

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan toimivallasta säädetään yhdenvertaisuuslain 20 §:ssä. Sen mukaan lautakunnalla ei ole toimivaltaa määrätä hyvitystä tai korvausta maksettavaksi.

Hakemus on näin ollen jätettävä hyvityksen ja korvausten maksamista koskevilta osin tutkimatta.

Syrjintä

Hakijan on syrjintäolettamien syntymiseksi esitettävä selvitystä seikoista, joihin hänen vaatimuksensa perustuvat. Jos asiassa esitettyjen selvitysten perusteella voidaan olettaa syrjinnän kieltoa rikotun, vastaajan on kumotakseen oletuksen osoitettava, että kieltoa ei ole rikottu. Pelkkä väite tai epäily syrjinnän kiellon rikkomisesta ei riitä olettamien syntymiseen. Täyttää näyttöä syrjinnästä ei kuitenkaan edellytetä, vaan riittävää on, että lautakunnalle syntyy esille tulleiden seikkojen valossa perustellusti oletettava syrjinnän kiellon vastaisesta menettelystä. Olettama syrjinnän kiellon rikkomisesta voi perustua paitsi hakijan, myös vastaajan esille tuomiin seikkoihin taikka mahdolliseen muuhun asiaa käsiteltäessä saatuun selvitykseen.

Asiassa on riidatonta, että pankista johtuneista syistä sillä oli syksyllä 2017 ja alkuvuodesta 2018 virheitä maksukortin toimittamisessa hakijalle. Asiassa on myös riidatonta, että pankki on perinyt hakijalta aiheettomia palvelumaksuja. Pankki on hyvittänyt hakijalle näistä virheistä 150 euroa. Hakija on vaatinut pankkia lisäksi toimittamaan hänelle maksutta muun muassa verkkopankin käyttämiseksi tarvittavat laitteet ja tietoliikennepalvelut sekä lähettämään hänelle paperisina maksutta tiliotteet ja muut hänelle tarkoitetut pankin asiakirjat. Hän katsoo pankin syrjineen häntä hänen vammaisuutensa tai terveydentilansa perusteella, kun pankki ei ole suostunut hänen vaatimuksiinsa.

Välitön syrjintä

Asiassa on välitöntä syrjintää koskevan syrjintäolettamien syntymiseksi arvioitava, onko saadun selvityksen perusteella aiheutta olettaa vastaajan kohdelleen hakijaa yhdenvertaisuuslain 8 §:n 1 momentissa tarkoitetun henkilöön liittyvän syyn perusteella epäsuotuisammin kuin jotakuta muuta, vertailukelpoisessa tilanteessa olevaa tai ollutta henkilöä. Vain tällaiseen syyhyn perustunut kohtelu on mainitussa laissa tarkoitettua syrjintää.

Ottaen huomioon YK:n vammaisyleissopimuksen (SopS 26-27/2016) 1 artiklan mukaisen vammaisen henkilön määritelmän ja hakijan lautakunnalle toimittaman, hänen terveydentilaansa koskevan selvityksen, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, että hakija on yhdenvertaisuuslaissa tarkoitettu vammaisen henkilö.

Saadun selvityksen perusteella yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo kuitenkin, että ei ole perusteltua aiheutta olettaa, että maksukortin toimittamisessa tai palvelumaksujen perimisessä ilmenneet pankin virheet, pankin kieltäytyminen toimittamasta hakijalle verkkopankin käyttöön tarvittavia laitteita ja tietoliikennepalveluja taikka maksujen periminen hänelle postitse lähetettävistä tiliotteista tai muista pankin asiakirjoista olisi perustunut hänen vammaisuuteensa tai muuhunkaan hänen henkilöönsä liittyvään syyhyn yhdenvertaisuuslain 8 §:n 1 momentissa tarkoitetulla tavalla. Se, ettei hakija

omista tietokonetta tai muita verkkopankin käyttöön tarvittavia laitteita, ei ole yhdenvertaisuuslain 8 §:n 1 momentissa tarkoitettu henkilöön liittyvä syy, vaan tosiasiallinen olosuhde. Yhdenvertaisuuslain esitoissa on todettu, että erot ihmisten tosiasiallisissa olosuhteissa eivät yleensä muodosta säännöksessä tarkoitettua henkilöön liittyvää syytä. (HE 19/2014 vp, s. 67)

Edellä todetun perusteella yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, ettei asiassa ole syntynyt hakijan henkilöön liittyvään syyhyn perustuvaa olettaa siitä, että vastaaja olisi syrjinyt häntä pankkipalveluissa yhdenvertaisuuslain 10 §:ssä tarkoitetulla tavalla välittömästi.

Kohtuulliset mukautukset

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, ettei yhdenvertaisuuslaista johdu vastaajalle velvollisuutta kohdella asiakkaitaan eri tavoin heidän henkilökohtaisten tarpeidensa edellyttämällä tavalla, ellei kyse ole yhdenvertaisuuslain 15 §:ssä tarkoitetuista kohtuullisista mukautuksista. Vastaajan on tehtävä asianmukaiset ja kulloisessakin tilanteessa tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammainen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa saada vastaajan palveluja.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on edellä tässä päätöksessä katsonut hakijan olevan yhdenvertaisuuslaissa tarkoitettu vammainen henkilö. Asiassa on kohtuullisten mukautusten laiminlyöntiä koskevan syrjintäolettan syntymiseksi seuraavaksi arvioitava, onko saadun selvityksen perusteella aihetta olettaa, etteivät vastaajan pankkipalvelut olisi hakijalle hänen vammaisuutensa perusteella muihin henkilöihin verrattuna vastaavalla tavalla saatavilla ilman yhdenvertaisuuslain 15 §:n 1 momentissa tarkoitettuja toimenpiteitä.

Saadun selvityksen mukaan hakija on vuosien ajan käyttänyt vastaajan verkkopankkipalveluja pankkiasioidensa hoitamiseen. Hakija on ilmoittanut vastaajalle verkkopankin kautta lähettämässään viestissä käyttävänsä verkkopankkipalveluja ”jatkuvasti” naapurinsa tietokoneella. Hänelle on 8.1.2018 aktivoitu tunnuslukulaite verkkopankissa tunnistautumiseksi, eikä hän ole tuolloin tuonut ilmi, että hänellä olisi verkkopankin tai tunnuslukulaitteen käyttöön liittyviä erityistarpeita.

Edellä todetun perusteella yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, ettei saadusta selvityksestä ilmene, miten hakijan vammaisuus estäisi häntä saamasta vastaajan verkkopankkipalveluja tai muita pankkipalveluja yhdenvertaisesti muiden kanssa. Asiassa ei ole näin ollen syntynyt olettaa kohtuullisten mukautusten epäamisestä, eikä asiassa tule arvioitavaksi, minkälaiset mukautustoimet olisivat hakijan kannalta asianmukaisia ja vastaajan kannalta kohtuullisia.

Johtopäätös

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on edellä todetuina perusteina katsonut, ettei käsillä olevassa asiassa ole saadun selvityksen perusteella syntynyt välitöntä syrjintää tai kohtuullisten mukautusten epäämistä koskevaa syrjintäolettaa. Lautakunta toteaa, ettei

selvityksen perusteella ole aihetta olettaa, että vastaajan menettelyssä olisi kyse muustakaan yhdenvertaisuuslain 8 §:n 2 momentissa tarkoitetusta syrjinnästä.

Hakemus on näin ollen hylättävä siltä osin, kun se koskee väitettyä syrjintää ja yhdenvertaisuuslain 20 §:n 3 momentissa tarkoitetun kieltopäätöksen antamista. Asian näin päättyessä myös hakijan vaatimus velvoitepäätöksen antamisesta on hylättävä.

Uhkasakko

Hakija on vaatinut uhkasakon asettamista yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätöksen tehosteeksi.

Uhkasakkolain (1113/1990) 4 §:n mukaan viranomainen voi asettaa uhkasakon, jos niin on laissa säädetty.

Yhdenvertaisuuslain 20 §:n 3 momentin mukaan lautakunta voi asettaa antamansa kiellon tai määräyksen tehosteeksi uhkasakon.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta on edellä todetuin perustein osin jättänyt tutkimatta ja osin hylännyt hakemuksen. Koska lautakunta ei ole antanut asiassa yhdenvertaisuuslain 20 §:n 3 momentissa tarkoitettua kieltoa tai määräystä, se ei voi asettaa myöskään uhkasakkoa päätöksen tehosteeksi.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätös

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta päätti hyväksyä esittelijän esityksen.

Lainkohdat

Hallintolaki (434/2003) 25 §

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) 8 § 1 ja 2 momentit, 10 §, 11 § 1 momentti ja 28 §

Laki luottolaitostoiminnasta (610/2014) 15 luvun 6 § 1 momentti ja 6 a § 1 ja 2 momentit

Uhkasakkolaki (1113/1990) 4 §

YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (SopS 26-27/2016) 1 artikla

Muutoksenhaku

Muutoksenhakuosoitus liitteenä.

Asian ovat päättäneet Tuomas Ojanen (puheenjohtaja), Pirkko Mahlamäki, Anna Moring, Jukka Siro ja Milka Sormunen. Asian esittelijä Juhani Kortteinen.