

Syrjintäolettama, kohtuulliset mukautukset, palvelun saavutettavuus, liikuntavamma, lentolipun hinnoittelu

YHDENVERTAISUUS- JA TASA-ARVOLAUTAKUNTA/Jaosto

Diaarinumero: 102/2016

Antopäivä: 20.4.2017

Yhdenvertaisuusvaltuutettu pyysi yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakuntaa tutkimaan, onko Finnair Oyj syrjinyt liikuntavammaista henkilöä, kun se ei lentoliikennepalveluja tarjotessaan ollut tehnyt yhdenvertaisuuslain tarkoittamia kohtuullisia mukautuksia vammansa takia kolme vierekkäistä penkkiä tarvitsevalle matkustajalle.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta piti T:n joutumista ostamaan kolme vierekkäistä istumapaikkaa kolmen basic-lipun yhteishinnalla hänen kannaltaan sellaisena kohtuuttomana kustannuksena, jonka vuoksi hänen pääsynsä palvelujen pariin oli kokonaan estynyt hinnan takia.

Lautakunta katsoi, ettei yhtiön toiminnan liiketaloudellinen perusta ja vapaus hinnoitella tuotteensa voi sellaisenaan vapauttaa tavaroiden ja palvelujen tarjoajaa yhdenvertaisuuslain mukaisesta velvollisuudesta tehdä kohtuullisia mukautuksia.

Lautakunta totesi Finnair Oyj:n olevan pörssiin listautunut liikevaihdoltaan merkittävä valtionyhtiö, jonka harjoittama liiketoiminta on jo itsessään taloudellisilta vaikutuksiltaan huomattavaa. Vaikka vastikkeettomasti annetusta lentolipusta tai lentolipun hinnan huomattavasta alentamisesta seuraisi yhtiölle tulonmenetystä, asiassa on arvioitava molempien osapuolten kykyä selviytyä lipun hinnan aiheuttamasta tappiosta. Kun otettiin huomioon T:n vamman erityislaatuisuus ja oletettava harvinaisuus sekä kohtuullisen mukautuksen tapauskohtaisuus, tapauksessa tarvittava kohtuullinen mukautus ei yleisemmin vaikuta yhtiön hinnoitteluvapauteen.

Lautakunta katsoi Finnair Oyj:n laiminlyöneen kohtuullisten mukautusten järjestämisen T:lle ja siten syrjineen häntä hänen liikuntavammaisuutensa perusteella yhdenvertaisuuslain vastaisesti.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta kielsi Finnair Oyj:tä uusimasta tai jatkamasta T:hen tai muihin henkilöihin kohdistuvaa syrjintää lentoliikennepalveluissa.

Asian tausta

Asiaan osallisella T:llä on liikuntavamma. Hänen toinen jalkansa on jäykistetty siten, että polvea ei pysty taivuttamaan. T on varannut Finnair Oyj:n erityisryhmien käytettäväksi

tarkoitettua asiakaspalvelunumerosta 17.2.2015 lennot Nizzaan ajalla 12.-16.4.2015. Varaustilanteessa asiakaspalvelija on kertonut T:lle, ettei tälle ole jäykistetyin jalan vuoksi mahdollista järjestää sellaista yksittäistä istumapaikkaa, jossa hän voisi istua. Ainoaksi vaihtoehdoksi on jäänyt ostaa kolme vierekkäistä istumapaikkaa, joista kaikista T on joutunut maksamaan normaalin hinnan.

T on tehnyt 20.4.2015 yhdenvertaisuusvaltuutetulle kantelun, jossa hän on pyytänyt valtuutettua arvioimaan syrjinnän kiellon vastaista menettelyä asiassa.

Yhdenvertaisuusvaltuutettu on lähettänyt asiassa Finnair Oyj:lle 17.9.2015 selvityspyynnön, johon yhtiö on vastannut 23.10.2015. Asiaan osallinen T on antanut yhdenvertaisuusvaltuutetulle valtakirjan hoitaa hänen asiaansa yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnassa.

Hakijan vaatimukset:

Hakija pyytää yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakuntaa tutkimaan, onko Finnair Oyj syrjinyt liikuntavammaista asiaan osallista, kun se ei lentoliikennepalveluja tarjotessaan ole tehnyt yhdenvertaisuuslain tarkoittamia kohtuullisia mukautuksia vammansa takia kolme vierekkäistä penkkiä tarvitsevalle matkustajalle. Mikäli yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo syrjinnän kieltä, hakija pyytää lautakuntaa kieltämään Finnair Oyj:tä jatkamasta tai uusimasta syrjintää.

Hakijan vaatimusten perusteet:

Hakijan mukaan Finnair Oyj ei ole myöntänyt asiaan osalliselle minkäänlaista alennusta hänen liikuntavammastaan johtuen tarvitsemistaan kolmesta lentolipusta. Hakijan mukaan, kun Finnair Oyj on kieltäytynyt myöntämästä liikuntavammaiselle asiaan osalliselle alennusta lentolipuista, yrityksen voidaan katsoa laiminlyöneen velvollisuutensa tehdä yhdenvertaisuuslain 15 §:ssä tarkoitetut asianmukaiset ja tarvittavat kohtuulliset mukautukset ja siten syyllistyneen yhdenvertaisuuslain 8 §:ssä tarkoitettuun kiellettyyn syrjintään. Hakija katsoo, että asiassa ei ole kysymys tehtyjen mukautusten kohtuullisuudesta, vaan siitä, että Finnair Oyj ei ole tehnyt asiassa lainkaan kohtuullisia mukautuksia.

Hakija tuo edelleen esiin, että siitä, että Finnair Oyj:llä ei ole yleistä velvollisuutta myydä lisäpaikkoja vammaisille alennettuun hintaan ei voida tehdä sellaista johtopäätöstä, että yhdenvertaisuuslaissa säädetty velvoite tehdä kohtuullisia mukautuksia ei voisi tietyin ehdoin ja tapauskohtaisesti ulottua joissakin tilanteissa myös hinnoitteluun. Lisäksi hakija täsmentää, että asiassa on kysymys hinnoittelusta vain epäsuorasti.

Asiaan osallinen T on vastaajan vastauksen perusteella antamassaan lausumassa tuonut esiin, että vastaajan mukautuksena esittämä erityisryhmille tarkoitettujen lipputyypin joustavuus ei palvele häntä, koska hän pystyy suunnittelemaan matkansa ennakoon ja

tarvittaessa vakuutus korvaa hänelle peruuntuneen matkan. Lisäksi asiaan osallinen nostaa esiin, että vastaajan vammaiselle henkilölle antama palvelumaksu etu manuaalivaihtoehtoa vaativista lipuista ei hyödytä häntä, koska hän pystyisi muiden tavoin ostamaan lippunsa tavanomaisesti internetin varauspalvelussa. Edelleen asiaan osallinen nostaa esiin, että hänen vammansa on erityislaatuinen ja häntä tulisi mukautusta arvioitaessa tarkastella yksilönä.

Vastaajan vastaus

Finnair Oyj katsoo, että se on erityisryhmille tarjoamiensa toiminnallisten mukautusten ja maksuttomien palveluiden sekä edullisten lipputyyppeiden hinnalla myytävien joustavien lippujen kautta tehnyt merkittäviä mukautuksia, jotka täyttävät ja ylittävät kohtuullisten mukautusten vaatimuksen.

Vastaukset perustelut

Vastaaja on kertonut, että se on toteuttanut EU:n, USA:n ja Suomen kansallisen lainsäädännön edellyttämät erityismatkustajien palveluun liittyvät mukautukset. Finnairin mukaan se myöntää Euroopan ja kotimaan lennoilla erityishintaisia lippuja eläkeläisille ja korkean invaliditeetin matkustajille. Näiden lippujen hintatasot seuraavat halvimpien basic-lipputyyppeiden hintoja, mutta niiden joustavuus on parempi kuin basic-tasolla. Finnairin mukaan tämä joustavuus koskee myös matkustajan mahdollisesti ostamia lisäpaikkoja. Finnairin mukaan erityishintoihin oikeutetuilla matkustajilla on käytössään maksuton puhelinvälitteinen lippujen ja istumapaikkojen varaaminen. Kun Finnair saa tiedon erityistarpeesta matkustajasta nettilomakkeella tai puhelimitse, se varaa paikat etukäteen matkustajalle ja hänen mahdolliselle avustajalleen. Finnairin mukaan nämä toimet vaativat manuaalivaihtoehtoa, mutta Finnair ei veloita erityisryhmiltä manuaalivaihtoehtoa normaalisti perittävää 50 euron suuruisia palvelumaksua tai käsittelykuluja.

Vastaajan mukaan mukauttamisvelvoite ei voi loukata yrityksen hinnoitteluvapautta. Finnairin mukaan sovellettava laki (mm. vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä annetun EU-asetuksen 1107/2006 vuonna 2012 komission julkaisema tulkintaohje) ei edellytä alennusten antamista. Finnairin mukaan sillä ei ole velvollisuutta myydä yksittäistä lentolippua eikä lisäpaikkoja vammaisille matkustajille halvemmalla hinnalla kuin muille matkustajille. Finnairin mukaan lentoyhtiöiden hinnoittelujärjestelmät perustuvat pitkälle kehitettyihin matemaattisiin malleihin, joiden toimivuutta sattumanvaraisesti toteutuvat alennukset haittaisivat merkittävästi. Esimerkiksi 50 %:n alennus kaikista lipputyypeistä olisi lentoyhtiön kannalta kohtuuton rasitus. Menetykset voisivat olla koko lennon tuottojen alenemisen vuoksi vielä paljon suurempia kuin yksittäisestä lipusta tai lisäpaikoista annetut alennukset. Lisäksi Finnairin mukaan tapauskohtaisen alennuskäytännön luominen ja hallinnointi vaatisi kohtuuttomia resursseja lentoyhtiöltä.

Finnairin mukaan se on tehnyt toiminnallisten mukautusten, maksuttomien palveluiden ja edullisten lipputyyppeiden hinnalla myytävien joustavien lippujen kautta erityisryhmille merkittäviä mukautuksia, jotka täyttävät ja ylittävät kohtuullisten mukautusten vaatimuksen. Näiden lisäksi Finnair kertoo olevansa valmis mukauttamaan erityisryhmille antamaansa palvelua niin, että matkustajan mahdollisesti ostamien lisäpaikkojen lentokenttäverot ja –maksut poistetaan, eikä tästä manuaalisesta työstä aiheutuvia kuluja veloiteta matkustajalta.

Esittelijän esitys:

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo Finnair Oyj:n laiminlyöneen kohtuullisten mukautusten järjestämisen asiaan osalliselle ja siten syrjineen häntä hänen liikuntavammaisuutensa perusteella. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta kieltää Finnair Oyj:tä uusimasta tai jatkamasta hakijaan tai muihin henkilöihin kohdistuvaa syrjintää lentoliikennetoiminnassaan.

Kysymyksenasettelu:

Ensinnäkin on arvioitava, syntyykö asiassa hakijan hakemuksen perusteella oletama kohtuullisten mukautusten tarjoamisen laiminlyönnistä, jota on pidettävä kiellettynä syrjintänä. Mikäli hakijan katsotaan osoittaneen, että oletama mukautusten laiminlyönnistä syntyy, vastaajan tulee olettaman kumotakseen osoittaa, että se on tehnyt asiaan osalliselle tarpeelliset kohtuulliset mukautukset.

Perustelut:

Sovellettavat säännökset ja oikeusohjeet

Suomen perustuslain (731/1999) 6 §:n 1 momentin mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Pykälän 2 momentin mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan muun muassa vammaisuuden perusteella.

Yhdenvertaisuuslakia (1325/2014) sovelletaan sen 2 §:n mukaan julkisessa ja yksityisessä toiminnassa.

Yhdenvertaisuuslain 4 §:n 4 momentin mukaan tavaroiden tai palvelujen tarjoajalla tarkoitetaan laissa sitä, joka ammattimaisesti tarjoaa tavaroita tai palveluja yleisesti saataville.

Yhdenvertaisuuslain 8 §:n mukaan ketään ei saa syrjiä esimerkiksi vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Pykälän 2 momentin mukaan laissa tarkoitettua syrjintää on myös kohtuullisten mukautusten epääminen.

Välittömänä syrjintänä pidetään yhdenvertaisuuslain 10 §:n mukaan sitä, jos jotakuta kohdellaan henkilöön liittyvän syyn perusteella epäsuotuisammin kuin jotakuta muuta on kohdeltu, kohdellaan tai kohdeltaisiin vertailukelpoisessa tilanteessa. Syrjintä on yhdenvertaisuuslain 13 §:n mukaan välillistä, jos näennäisesti yhdenvertainen sääntö, peruste tai käytäntö saattaa jonkun muita epäedullisempaan asemaan henkilöön liittyvän syyn perusteella, paitsi jos säännöllä, perusteella tai käytännöllä on hyväksyttävä tavoite ja tavoitteen saavuttamiseksi käytetyt keinot ovat asianmukaisia ja tarpeellisia.

Yhdenvertaisuuslain 15 §:n mukaan tavaroiden tai palvelujen tarjoajan on tehtävä asianmukaiset ja kulloisessakin tilanteessa tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa saada yleisesti tarjolla olevia tavaroita ja palveluita. 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 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 esitöissä on kohtuullisista mukautuksista todettu, että mukautusten tulee olla kulloisessakin tilanteessa tarvittavia. Mukautukset ovat luonteeltaan tapauskohtaisia ja niiden tulee vastata kyseisessä konkreettisessa tilanteessa vammaisen ihmisen tarpeisiin. Mukautukset voidaan toteuttaa tapauskohtaisesti ja siten olosuhteista riippuen eri tavoin. (HE 19/2914 vp, s. 79-81)

Esitöiden mukaan toimenpide on ”tarvittava” esimerkiksi silloin, kun jokin palvelu ei ole vammaisen ihmisen saatavilla muihin henkilöihin verrattuna vastaavalla tavalla ilman mukautusta. Edelleen esitöiden mukaan sääntely ei edellytä, että olosuhteet, joissa esimerkiksi palveluja tarjotaan, ovat kohtuullisten mukautusten tekemisen jälkeen vammaisille ihmisille täsmälleen samanlaiset kuin muille asiakkaille. Olennaista on, että palvelut tulevat mukautuksilla vammaisten ihmisten saataville. (HE 19/2914 vp, s. 79-80)

Edelleen esitöiden mukaan mukautusten kohtuullisuudella tarkoitetaan yhtäältä sitä, että mukautuksista ei saa koitua kohtuutonta taloudellista tai muunlaista rasitetta, ja toisaalta sitä, että mukautusten tulee vammaisten ihmisten näkökulmasta kohtuullisella tavalla toteuttaa heidän yhdenvertaiset mahdollisuutensa saada palveluja. Yleisesti saatavilla olevien palvelujen saamisella yhdenvertaisesti muiden kanssa tarkoitetaan sitä, että vammaisilla ihmisillä tulee tosiasiallisesti olla mahdollisuus saada tavara tai palvelu muihin nähden yhdenvertaisin ehdoin. Mukautukset voidaan toteuttaa tapauskohtaisesti ja siten olosuhteista riippuen eri tavoin. (HE 19/2914 vp, s. 79-81)

Hallituksen esityksen mukaan kohtuullisten mukautusten pykälän 2 momentin mukaisia seikkoja arvioitaessa huomiota on kiinnitettävä muun ohella toimijan taloudelliseen

asemaan. Säännös ei edellytä toimijan taloudelliseen asemaan nähden kohtuuttomia kustannuksia aiheuttavia toimenpiteitä. Suoranaisten menojen lisäksi huomioon voidaan ottaa esimerkiksi toiminnan järjestelyistä johtuvat välilliset kustannukset.

Kohtuullisuusharkinnassa tulee huomioida myös mukautusten toteuttamisella mahdollisesti saavutettavat hyödyt, kuten palvelujen saatavuuden ja laadun paraneminen. Myös toiminnan luonne ja laajuus voivat niin ikään olla merkityksellisiä seikkoja kohtuullisuusarvioinnissa. (HE 19/2914 vp, s. 81)

YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen (SopS 27/2016, CRPD) 2 artiklan mukaan kohtuullisella mukauttamisella tarkoitetaan yleissopimuksessa tarvittaessa yksittäistapauksessa toteutettavia tarpeellisia ja asianmukaisia muutoksia ja järjestelyjä, joilla ei aiheuteta suhteetonta tai kohtuutonta rasitetta ja joilla varmistetaan vammaisten henkilöiden mahdollisuus nauttia tai käyttää kaikkia ihmisoikeuksia ja perusvapauksia yhdenvertaisesti muiden kanssa. Artiklan 3 kohdan mukaan sopimuspuolet toteuttavat kaikki asianmukaiset toimet varmistaakseen kohtuullisten mukautusten tekemisen. Suomessa yhdenvertaisuuslain kohtuullisia mukautuksia koskeva sääntely toteuttaa yleissopimuksen velvoitetta.

Asian arviointi

Olettama kohtuullisten mukautusten epäamisestä

Yhdenvertaisuuslain esitöiden mukaan syrjintäolettaja syntyy, jos vireillepanijan esittämien tai muiden asiaa käsiteltäessä esiin tulleiden seikkojen perusteella voidaan olettaa syrjinnän tai vastatoimien kieltoa rikotun. Ensisijaisesti vireillepanijan on esitettävä sellaista näyttöä tapahtumien kulusta tai muusta tosiseikastosta, jonka perusteella asiaa objektiivisesti arvioiden voidaan olettaa syrjinnän tai vastatoimien kieltoa rikotun. Pelkkä väite tai epäily syrjinnän tai vastatoimien kiellon rikkomisesta ei riittäisi olettaman syntymiseen. (HE 19/2014 vp, s. 93)

Finnair Oyj on lentoliikennepalveluja ammattimaisesti yleisön saataville tarjoava Suomeen rekisteröity yritys, jota on näin ollen pidettävä yhdenvertaisuuslain tarkoittamana palveluntarjoajana. Hakija on selvittänyt, että lentoliikennepalveluja käyttävä asiaan osallinen T on liikuntavammastaan johtuen maksanut lentomatkastaan muihin matkustajiin nähden kolminkertaisen hinnan.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo hakijan esittäneen sellaista selvitystä, jonka perusteella syrjintäolettaja on syntynyt ja todistustaakka kääntyy. Vastaajan on olettaman kumotakseen näytettävä, ettei se ole laiminlyönyt kohtuullisten mukautusten järjestämistä asiaan osalliselle ja siten syrjineen häntä hänen liikuntavammaisuutensa perusteella yhdenvertaisuuslain 8 §:n mukaisen syrjintäkiellon vastaisesti.

Vastaajan menettelyn arviointi

Yhdenvertaisuuslain soveltamisala

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa aluksi, että sillä on toimivalta arvioida hakijan yksilöimän menettelyn yhdenvertaisuuslainmukaisuutta ja kyseiseen lakiin perustuvia syrjintävaihteita.

Sekä hakija että vastaaja ovat kirjelmässään viitanneet Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseen (No 1107/2006) vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä sekä asetuksen tulkintaohjeeseen (Brussels 11.6.2012, SWD(2012) 171 final). Asetuksesta ja sen tulkintaohjeesta yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että asetuksessa ei oteta kantaa maksuttomien lisääntymien tarjoamiseen ja että tulkintasuosituksessa puolestaan yleisesti todetaan ilman viittausta tiettyihin tulkintatilanteisiin asiasta vallitsevan lentoyhtiöiden välillä erilaisia käytäntöjä. Asetuksen merkityksestä käsillä olevan asian oikeudellisen arvion kannalta yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että Euroopan unioni on vuonna 2011 ratifioinut YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen. Kysymyksessä olevan asetuksen sääntelyä ei siten voida katsoa tarkoitetun tulkittavaksi ainakaan YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen ja siten myös yhdenvertaisuuslain säännösten vastaisesti siten, että tulkinta olisi vammaisille henkilöille epäsuotuisa.

Vastaajan kohtuullisina mukautuksina esittämät toimenpiteet

Finnair Oyj:n mukaan yhtiö on tarjonnut asiaan osalliselle T:lle kohtuulliset mukautukset, kun se on myynyt joustavat liput tavallisten lippujen hinnalla sekä tarjonnut maksuttomat varauspalvelut. Mainittuja alennuksia ja etuja yhtiö tarjoaa yleisesti eläkeläisille ja korkean invaliditeetin matkustajille. Korkean invaliditeetin matkustajille tarkoitettu erityishintainen lippu on yhtiön selvityksestä ilmenevästi samanhintainen kuin alimman hintaluokan basic-lippu, lisättynä ainoastaan laajemmalla muutosjoustavuudella.

Tapauksessa liikuntavammaisen henkilön on tullut ostaa itselleen kolme vierekkäistä istumapaikkaa, joista kaikista hän on joutunut maksamaan basic-lipun hinnan.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että yhdenvertaisuuslain tarkoittamissa kohtuullisissa mukautuksissa on yleisestä esteettömyydestä erotettuna kysymys luonteeltaan tapauskohtaisista, yksittäisessä konkreettisessa tilanteessa vammaisen ihmisen tarpeisiin vastaavista toimenpiteistä, joiden keskeisenä tarkoituksena on varmistaa vammaisen henkilön mahdollisuus nauttia tai käyttää avoimia palveluja yhdenvertaisesti muiden kanssa. Lautakunta katsoo, että erilaisia alennuksia ja niiden henkilöryhmille tuottamia etuja ei voida pitää yhdenvertaisuuslain tarkoittamina kohtuullisina mukautuksina.

Yrityksen hinnoitteluvapaus ja mukautuksen taloudelliset vaikutukset

Kohtuullisten mukautusten arvioinnissa otetaan yhdenvertaisuuslain 15 §:n 2 momentin mukaisesti vammaisen ihmisen tarpeiden lisäksi huomioon tavaroiden ja palvelujen tarjoajan koko, taloudellinen asema, toiminnan luonne ja laajuus sekä mukautusten arvioidut kustannukset ja mukautuksia varten saatavissa oleva tuki. Mukautusten kohtuullisuutta arvioitaessa voidaan ottaa huomioon mukautusten taloudellinen vaikutus ja rasite mukautusta tarjoavalle toimijalle.

Finnair Oyj on katsonut, että mukauttamisvaatimus ei voi loukata yrityksen hinnoitteluvapautta ja ettei yhtiöllä ole velvollisuutta myydä lippuja vammaisille matkustajille halvemmallalla kuin muille matkustajille. Finnairin mukaan esimerkiksi 50 %:n alennus kaikista lipputyypeistä olisi lentoyhtiön kannalta kohtuuton rasitus. Menetykset voisivat olla koko lennon tuottojen alenemisen vuoksi vielä paljon suurempia kuin yksittäisestä lipusta tai lisäpaikoista annetut alennukset. Lisäksi Finnairin mukaan tapauskohtaisen alennuskäytännön luominen ja hallinnointi vaatisi kohtuuttomia resursseja lentoyhtiöltä.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että yhdenvertaisuuslain tarkoittamat kohtuulliset mukautukset ovat tapauskohtaisia ja että yhdenvertaisuuslakia sovelletaan nimenomaisesti myös tavaroiden ja palveluiden tarjoajiin, joten yhtiön toiminnan liiketaloudellinen perusta ja vapaus hinnoitella tuotteensa eivät voi sellaisenaan vapauttaa tavaroiden ja palvelujen tarjoajaa yhdenvertaisuuslain mukaisesta velvollisuudesta tehdä kohtuullisia mukautuksia.

Finnair Oyj on pörssiin listautunut liikevaihdoltaan merkittävä valtionyhtiö, jonka harjoittama liiketoiminta on jo itsessään taloudellisilta vaikutuksiltaan huomattavaa. Vaikka vastikkeettomasti annetusta lentolipusta tai lentolipun hinnan huomattavasta alentamisesta seuraisi yhtiölle tulonmenetystä, asiassa on arvioitava molempien osapuolten kykyä selviytyä lipun hinnan aiheuttamasta tappiosta. Kun otetaan huomioon yhtiön aseman ja liiketoiminnan ohella lentolippujen päivittäisestä palvelusta poikkeava luonne ja suhteellinen kalleus yksittäiselle kuluttajalle, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta pitää asiaan osallisen T:n joutumista ostamaan kolme vierekkäistä istumapaikkaa kolmen basic-lipun yhteishinnalla hänen kannaltaan sellaisena kohtuuttomana kustannuksena, jonka vuoksi hänen pääsynsä palvelujen pariin on kokonaan estynyt hinnan takia. Näin ollen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta pitää yhtiön vetoamaa mukautusta puutteellisena käsillä olevassa tapauksessa.

Lisäksi yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että kohtuullisten mukautusten tapauskohtaisuuden takia niillä ei ole tarkoitettu luoda yleisiä käytäntöjä. Käsillä olevassa tapauksessa asiaan osallisen T:n erityislaatuinen vamma on edellyttänyt niin paljon tilaa, että muu keino kuin koko kolmen penkin pituisen penkkirivin hyödyntäminen ei ole tullut mukautuksena kysymykseen. Kun

otetaan huomioon asiaan osallisen T:n vamman erityislaatuisuus ja oletettava harvinaisuus sekä kohtuullisen mukautuksen tapauskohtaisuus, tapauksessa tarvittava kohtuullinen mukautus ei yleisemmin vaikuta yhtiön hinnoitteluvapauteen.

Johtopäätös

Yhdenvertaisuuslain esitöiden mukaan kohtuullisen mukautuksen tarkoittama toimenpide on ”tarvittava” esimerkiksi silloin, kun jokin palvelu ei ole vammaisen ihmisen saatavilla muihin henkilöihin verrattuna vastaavalla tavalla ilman mukautusta. Lentoliikenteen harjoittajan toteuttamalla mukautuksella saattaa olla merkittävä vaikutus myös vammaisen henkilön YK:n vammaisyleissopimuksen 18 artiklan mukaisen liikkumisvapauden toteutumiseen.

Lentomatkustaminen on matkustusmuotoon liittyvistä turvallisuustekijöistä ja matkustamon rajoituksista johtuen matkustamisen muoto, jossa tilojen joustava järjestely tai paikkojen muokkaaminen ei sinänsä voi aina olla mahdollista.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että käsillä olevassa tapauksessa saadusta selvityksestä ilmenevästi asiaan osallinen T ei ole kuitenkaan voinut käyttää palvelua muiden henkilöiden tavoin yhdellä istuimella matkustaen. Sitä vastoin hän on erityislaatuudesta liikuntavammastaan johtuen tarvinnut useamman penkin, mikä ei ole ollut mahdollista ilman hinnoitteluun tapauskohtaisesti tehtävää kohtuullista mukautusta.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että Finnair Oyj ei ole esittänyt sellaista näyttöä, joka kumoaisi hakijan selvityksen perusteella syntyneen syrjintäoletaman. Lautakunta katsoo, että Finnair Oyj on laiminlyönyt kohtuullisten mukautusten järjestämisen asiaan osalliselle T:lle ja että yhtiö on siten syrjinyt häntä hänen liikuntavammaisuutensa perusteella yhdenvertaisuuslain vastaisesti.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta kieltää Finnair Oyj:tä uusimasta tai jatkamasta asiaan osalliseen T:hen tai muihin henkilöihin kohdistuvaa syrjintää lentoliikennepalveluissa.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätös:

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta päätti hyväksyä esittelijän esityksen.

Lainkohdat:

Suomen perustuslaki (731/1999) 6 § 1 mom.

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) 2 § 1 mom., 4 § 4 mom., 8 §, 15 §, 28 §

YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (27/2016) 2 artikla, 5 artikla,
18 artikla

Muutoksenhaku:

Liitteenä