

YHDENVERTAISUUS- ja TASA-ARVOLAUTAKUNTA/Jaosto

Vammaisuus, kohtuullinen mukautus, matkalippu, verkkokauppa, saavutettavuus, toimivalta

Diaarinumero: 7xx/2019

Antopäivä: xx.xx.2021

Hakija on kuulonäkövammainen henkilö. Hakijan mukaan hän ei enää voinut ostaa vastaajan verkkosivulta matkalippua, koska verkkosivu ei ollut hänelle saavutettavassa muodossa vastaajan uusittua verkkosivunsa. Vastaaja kertoi toteuttaneensa useita toimenpiteitä saavutettavuuden parantamiseksi hakijan hakemuksen tultua vireille ja, että lipun ostaminen on mahdollista myös muilla tavoilla.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta totesi, että puutteellinen saavutettavuus voi tarkoittaa estettä päästä avoimiin palveluihin ja siten syrjintää riippumatta siitä, onko vastaajalla velvollisuutta noudattaa digipalvelulain saavutettavuusvaatimuksia. Näin ollen lautakunnan tuli arvioida hakemusta yhdenvertaisuuslain kannalta huomioiden hakijan yksilölliset olosuhteet.

Lautakunta totesi, että matkalippujen ostopalvelu on muiden palvelujen tavoin oltava vammaisille henkilöille saavutettava. Lipun ostaminen voidaan katsoa olevan olennainen osa vastaajan hakijalle tarjoamasta palvelusta.

Lautakunta katsoi, ettei asiassa voitu saada lopullista varmuutta hakijan tarvitseman saavutettavuuden täsmällisestä tasosta. Asiassa esitetyn selvityksen perusteella hakijan mahdollisuuteen käyttää vastaajan verkkosivua matkalipun ostamiseen oli ainakin osittain vaikuttanut hakijan käyttämä verkkoselain ja hänen käyttämänsä apuvälineet. Lautakunta katsoi Näkövammaisten liitto ry:n lausunto huomioiden, että kuulonäkövammaisilla on useita vaihtoehtoja käyttää verkkopankkia erilaisia verkkoselaimia ja apuvälineitä hyväksikäyttäen. Lautakunta katsoi olevan tavanomaista, että esimerkiksi verkkoselainta voi joutua vaihtamaan riippuen palvelusta ja palveluntarjoajasta, koska näissä käytetyt teknologiat poikkeavat toisistaan. Vastaajan kaikki asiakkaat joutuvat ajoittain mukautumaan uusiin eri tavoin toteutettuihin palveluihin ja tällöin asiakkaat voivat joutua vaihtamaan verkkoselainta tai opettelemaan uudenlaisia käyttöliittymiä. Hakijalla oli mahdollisuus vaihtaa selainta tai apuvälinettä. Asiassa ei esitetty, että vaihtaminen olisi kohtuutonta.

Lautakunta katsoi hakijan esittämän selvityksen perusteella, että hän ei voinut ostaa vastaajan verkkosivulta matkalippua itsenäisesti ajankohtana, jolloin hakija teki hakemuksen lautakunnalle. Lautakunta katsoi, että saatuaan tietää hakijan tarpeesta ja verkkosivun saavutettavuuspuutteista, vastaaja ryhtyi asiassa useisiin toimenpiteisiin ja siten kohtuullisiin mukautuksiin. Vastaaja lisäksi tarjosi hakijalle muita tapoja ostaa matkalippu. Lautakunta katsoi, ettei vastaaja ollut evännyt hakijalta kohtuullisia mukautuksia ja hylkäsi hakemuksen.

(Ei lainvoimainen)

Asian tausta

Hakija on kuulonäkövammaisen henkilö. Vastaaja on uusinnut verkkosivunsa syyskuussa 2019. Hakijan mukaan hän ei enää voi ostaa vastaajan verkkosivulta matkalippua, koska verkkosivu ei ole hänelle saavutettavassa muodossa.

Hakijan vaatimukset

Hakijaa vaatii, että yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta kieltää uhkasakon uhalla vastaajaa jatkamasta syrjintää hänen näkövammaisuutensa perusteella.

Hakijan perustelut

Aiemmin hakija pystyi ostamaan matkalipun verkkosivulta, ja sivua pystyi käyttämään selaimella, joka ei tue JavaScriptiä. Näkövammaisen, joka ei voi käyttää JavaScriptiä, pääsy vastaajan sivuille evättiin. Vastaajan verkkosivu on tehty uudistuksilla esteelliseksi näkövammaisille. Vastaaja muutti keväällä 2019 verkkosivuaan niin, ettei luettelomuodossa ollut tekstitiedosto enää auennut. Tekstitiedostossa oli aiemmin luettavissa kaikki vastaajan vuorojen aikataulut.

Mikäli verkkosivu on tehty saavutettavuusvaatimusten vastaiseksi, tarkoittaa se käytännössä, että kyseinen toimija tekee tietoisin valinnan, ettei se halua verkkosivunsa olevan kaikille vammaisille saavutettavissa. Hakija viittasi aiemmin verkkosivujen yhteen rakentamisteknologiaan, mutta vastaajan verkkosivu on yleisestikin saavutettavuusvaatimusten vastainen.

Saavutettavuutta ei ole tarjota tilalle puhelinpalvelua, koska hakija ei voi kuulovammaisena itsenäisesti ilman toisen apua käyttää puhelinpalvelua. Kioskilta matkalipun ostamista varten hakija tarvitsee tulkkauspalvelua, jota vastaaja ei ole todennut korvaavansa.

Hakija ei ole 9.6.2020 saanut vastaajan verkkosivua lainkaan auki, joten verkkosivu ei ole hänelle lainkaan saavutettava. Sellaisia verkkosivuja, mitkä eivät aukea Lynx-selaimella lainkaan, on äärimmäisen vähän. Hakija ei pysty käyttämään vastaajan sivua itsenäisesti riippumatta siitä mitä verkkoselainta, apuvälinettä tai ruudunlukuohjelmaa hän käyttää.

Suomen kuurosokeat ry:n lausunnon mukaan verkkosivujen tulisi täyttää paras mahdollinen AAA-saavutettavuustaso, jotta kuurosokea voisi käyttää digitaalisia palveluja. Lausunnon mukaan verkkosivun kautta ei ole mahdollista varata lippua käyttäen ruudunlukuohjelmaa ja pistenäyttöä. Matkustuspäivien valitseminen ei toimi muuten kuin näönvaraisesti. Verkkosivulla ei ole WCAG:n mukaisia teknisiä virheitä, mutta sivu ei vastaa AAA-tasoa. Yhdenvertaisuuslain 15 § ei rajoitu digipalvelulain minimitasoon, vaan mikäli lain minimitasoa parempi taso vaaditaan tosiasiallisen saavutettavuuden turvaamiseen, silloin korkeampi taso pitää täyttyä. Vastaaja ei ole toimittanut luotettavaa selvitystä, millainen työ olisi verkkosivun saattaminen AAA-tason mukaiseksi. Vastaaja myöntää, ettei se täytä digipalvelulain minimitasoa. Parannuksia luvattiin jo kesällä 2020, eikä vastaajan tekemät muutokset vakuuta hakijaa.

Vastaajan vastaus

Vastaaja kiistää syrjineensä hakijaa.

Vastaajan perustelut

Vastaaja on uudistanut verkkosivujaan syyskuussa 2019, eikä tarkoituksena ole ollut uudistamisen yhteydessä heikentää palvelujen saavutettavuutta. JavaScript on ollut käytössä myös vastaajan aiemmalla verkkosivulla. Vastaajalla ei ole ollut toiminnassaan näkövammaisten asiakkaiden syrjimistarkoitusta, eikä syrjintää ole tapahtunut huomioiden hakijalta saadut tiedot ja se, että puute palvelussa on tullut vastaajan tietoon vasta hakijan hakemuksen yhteydessä. Vastaaja ei pidä vaatimusta uhkasakon määräämisestä perusteltuna.

Vastaaja katsoo, että yhdenvertaisuuslain 15 § velvoittaa vastaajaa jatkoselvittämään, onko käsillä tekninen puute palvelussa, ja jos on, niin onko se korjattavissa kohtuullisina mukautuksina pidettävien toimin. Vastaaja on ryhtynyt asiassa useisiin toimenpiteisiin kevään ja kesän 2020 aikana. Vastaajan verkkosivun on auditoinut useampi taho ja vastaaja on myös testannut saavutettavuutta eri työkaluilla. Auditoinnissa on todettu, että matkalippujen ostojärjestelmä on saavutettavuudeltaan hyvä ja täyttää visuaaliset normit. Verkkosivun käytössä ei auditoinnin mukaan ole apulaitteillakaan useimmissa tapauksissa ongelmia, mutta on mahdollista, että joissain olosuhteissa sisältö jää latautumatta. Vastaaja on laatinut auditoinnin pohjalta toimintasuunnitelman saavutettavuuden parantamiseksi. Toimenpiteitä on myös jatkettu vuonna 2021. Verkkosivu täyttää nykyisin pääosin WCAG 2.1 standardin A- sekä AA-tasot.

Niitä käyttäjäryhmiä varten, joilla on vaikeuksia asioida verkossa, vastaaja on rakentanut R-kioskeille myyntikanavan, jossa voi ostaa lipun samaan hintaan kuin verkkokaupassa. Lisäksi henkilökohtaista palvelua saa myös Matkahuollon linja-autoasemien lipunmyynneistä, josta voi ostaa busseihin Matkahuollon lipun.

Vastaajalla ei ole tiedossa mitään katkosta tai muuta häiriötä, joka olisi aiheuttanut tilanteen, ettei hakija 9.6.2020 päässyt vastaajan verkkosivulle. Verkkosivu ja lipunmyynti on vastaajan käsityksen mukaan olleet tuolloin tavanomaisesti toiminnassa.

Näkövammaisten liitto ry:n lausunto

Näkövammaisten liitto ry on yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan pyynnöstä antanut asiassa lausunnon koskien verkkosivujen saavutettavuutta sekä kuulonäkövammaisten henkilöiden mahdollisuuksia käyttää verkkosivuja itsenäisesti.

Kuulonäkövammaisen henkilön mahdollinen näön- ja kuulonjäännö vaikkavat apuvälineen tarpeeseen. Osa kuulonäkövammaisista henkilöistä käyttää verkkosivuja tietokoneella tai mobiililaitteella kuulonvaraisesti koneäänen ja ruudunlukuohjelman tai laitteen käyttöaputoiminnallisuuden avulla. Lisäksi käytetään tarvittaessa kuulemisen apuvälineitä. Pistekirjoitustaitoisen henkilön on mahdollista käyttää verkkopalveluita tuntoaistin varaisesti ruudunlukuohjelman ja tietokoneeseen tai mobiililaitteeseen liitetyn

pistekirjoitusnäytön avulla. Kuulonäkövammaisen henkilö voi käyttää älypuhelimien ja pistenäytön yhdistelmällä verkkosivuja.

Käytettävä selain (graafinen tai merkkipohjainen) vaikuttaa verkkosivujen saavutettavuuteen kuulonäkövammaiselle henkilölle siten, että sivun käyttäminen koneäänen tai pistekirjoitusnäytön avulla edellyttää selaimen ja ruudunlukuohjelman tai käyttöaputoiminnallisuuden yhteentoimivuutta. Verkkosivujen ja mobiilisovellusten yleiset saavutettavuusvaatimukset eivät ole selain- tai apuvälinesidonnaisia.

Liiton tietojen mukaan valtaosa kuulonäkövammaisista käyttää verkkosivuja graafisilla selaimilla. Kuulonäkövammaiselle on saatavilla muitakin kuin Lynx-selain, jolla hän voi käyttää verkkosivuja saavutettavasti.

Verkkosivujen käyttö näkö- ja kuulovammaisten henkilöiden käyttämällä avustavilla teknologioilla edellyttää, että verkkosivun saavutettavuus on riittävällä tasolla. Mikäli verkkosivu ei täytä saavutettavuuden vähimmäisvaatimuksia (digipalvelulain edellytettävä verkkosisällön saavutettavuusohjeiden WCAG 2.1 AA-taso), sen käyttö avustavilla teknologioilla saattaa estyä tai vaikeutua huomattavasti.

Saavutettavuusvaatimusten täyttäminen ei kuitenkaan takaa, että sivun käyttäjäkokemus kaikilla avustavilla teknologioilla olisi hyvällä tai edes kohtuullisella tasolla. Monimutkaiset verkkosivut ja varsinkin niiden vuorovaikutteiset toiminnallisuudet edellyttävät myös käyttäjältä apuvälineen hyvää hallintaa. Yleisesti verkkosivun hyvän käyttäjäkokemuksen varmistaminen apuvälineiden käyttäjille edellyttää teknisten saavutettavuusvaatimusten täyttämisen lisäksi myös apuvälinekäytettävyyden huomiointia palvelun elinkaaren kaikissa vaiheissa.

Verkkosivun saavutettavuuden arvioinnissa tulee tarkistaa saavutettavuusvaatimusten toteutuminen sivun kaikilla sivuilla ja kaikissa toiminnallisuuksissa. Kattavassa saavutettavuusarvioinnissa tunnistetaan myös mahdolliset JavaScriptin käyttöön liittyvät saavutettavuuspuutteet. Kaikki verkkosivulla havaitut saavutettavuuspuutteet tulee lähtökohtaisesti korjata. JavaScriptin käyttö ei estä saavutettavuusvaatimusten täyttämistä, mikäli JavaScriptiä käyttävät osiot on toteutettu saavutettavuusvaatimusten mukaisesti. Liiton tietojen mukaan Lynx-selaimella ei ole mahdollista käyttää verkkosivujen JavaScriptillä toteutettuja osia.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuusvalvonnan yksikön lausunto

Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuusvalvonnan yksikkö on yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan pyynnöstä antanut asiassa lausunnon. Saavutettavuusyksikön arvion mukaan vastaaja ei ole digipalvelulain 5 §:n mukainen liikenteen alan toimija. Digipalvelulaki ei velvoita vastaajaa, joten saavutettavuusvalvonnan yksikkö ei ole toimivaltainen asiassa. Vastaaja ei ole julkaissut saavutettavuusselostetta verkkosivuillaan.

Esittelijän esitys

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta hylkää hakemuksen ja vaatimuksen uhkasakon asettamisesta päätöksen tehosteeksi.

Kysymyksenasettelu

Asiassa on kyse siitä, onko vastaaja syrjinyt hakijaa epäämällä häneltä kohtuulliset mukautukset, kun hakijan mukaan hän ei voi ostaa matkalippua vastaajan verkkosivulta, koska se ei ole hänelle saavutettavassa muodossa.

Perustelut

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan toimivalta

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnalla on toimivalta tutkia, onko hakijaa syrjitty yhdenvertaisuuslain 8 §:ssä tarkoitetulla tavalla, samoin kuin lautakunnalla on toimivalta arvioida saavutettavuutta yhdenvertaisuuslain 15 §:n kohtuullisten mukautusten kautta.

Digipalvelulain mukaan saavutettavuusvaatimusten valvonta taas kuuluu aluehallintovirastolle. Lautakunta toteaa, ettei sillä ole toimivaltaa tutkia, onko vastaajalla velvollisuutta noudattaa saavutettavuusvaatimuksia. Lautakunta toteaa lisäksi, ettei sillä ole toimivaltaa määrätä, mitä verkkosivujen rakentamisteknologiaa vastaaja käyttää. Samoin lautakunnalla ei ole toimivaltaa määrätä, mitä apuvälineitä tai verkkoselainta hakijan tulisi käyttää.

Sovellettavat säännökset

Yhdenvertaisuuslakia (1325/2014) sovelletaan sen 2 §:n 1 momentin mukaan julkisessa ja yksityisessä toiminnassa. Yhdenvertaisuuslain 4 §:n mukaan tavaroiden tai palvelujen tarjoajalla tarkoitetaan tässä laissa sitä, joka ammattimaisesti tarjoaa tavaroita tai palveluja yleisesti saataville.

Yhdenvertaisuuslain 8 §:n 2 momentin mukaan syrjintää on kohtuullisten mukautusten epääminen.

Yhdenvertaisuuslain 15 §:n 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. 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 20 §:n 3 momentin mukaan yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta voi muissa kuin työsuojeluviranomaisen toimivaltaan 22 §:n mukaan kuuluvissa asioissa

kieltää asianomaista jatkamasta tai uusimasta syrjintää tai vastatoimia taikka määrätä tämän ryhtymään kohtuullisessa määräajassa toimenpiteisiin tässä laissa säädettyjen velvollisuuksien täyttämiseksi. Lautakunta voi asettaa antamansa kiellon tai määräyksen tehosteeksi uhkasakon.

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.

Suomessa lailla (26/2016) voimaansaattatun YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen (CRPD, jälj. vammaisyleissopimus) 5 artiklan 2 kohdan mukaan sopimuspuolet kieltävät kaiken syrjinnän vammaisuuden perusteella ja takaavat vammaisille henkilöille yhdenvertaisen ja tehokkaan oikeussuojan syrjintää vastaan syrjintäperusteesta riippumatta.

Suomessa lailla (26/2016) voimaansaattatun YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen (CRPD, jälj. vammaisyleissopimus) yleisperiaatteita koskevan 3 artiklan mukaan yleissopimuksen periaatteena on muun muassa esteettömyys ja saavutettavuus, joista säädetään sopimuksen 9 artiklassa. Vammaisyleissopimuksen 9 artiklan 1 kohdan mukaan jotta vammaiset henkilöt voisivat elää itsenäisesti ja osallistua täysimääräisesti kaikilla elämänalueilla, sopimuspuolet toteuttavat asianmukaiset toimet varmistaakseen vammaisille henkilöille muiden kanssa yhdenvertaisen pääsy muun muassa tieto- ja viestintäteknologiaan- ja järjestelmiin. Näitä toimia, joihin sisältyy saavutettavuuden esteiden tunnistaminen ja poistaminen, sovelletaan muun muassa sähköisiin palveluihin.

Vammaisyleissopimuksen 9 artiklan 2 kohdan mukaan sopimuspuolet toteuttavat asianmukaiset toimet, joilla b) varmistetaan, että yksityiset tahot, jotka tarjoavat yleisölle avoimia tai tarjottavia tiloja ja palveluja, ottavat huomioon kaikki esteettömyyden ja saavutettavuuden osatekijät vammaisten henkilöiden kannalta; g) edistetään uusien tieto- ja viestintäteknologioiden- ja -järjestelmien, myös internetin, saavutettavuutta vammaisille henkilöille; sekä h) edistetään saavutettavien tieto- ja viestintäteknologioiden ja -järjestelmien suunnittelua, kehittämistä, tuotantoa ja jakelua varhaisessa vaiheessa siten, että näistä teknologioista ja järjestelmistä tulee saavutettavia mahdollisimman alhaisin kustannuksin.

Muut sovellettavat oikeusohjeet

Yhdenvertaisuuslakia koskevan hallituksen esityksen mukaan pelkkä väite tai epäily syrjinnän tai vastatoimien kiellon rikkomisesta ei riitä oletaman syntymiseen. Täyttä näyttöä syrjinnästä tai vastatoimista ei kuitenkaan edellytetä, vaan riittävää on, että tuomioistuimelle tai muulle asiaa käsittelevälle toimivaltaiselle viranomaiselle syntyy esille tulleiden seikkojen valossa perustellusti oletama syrjinnän tai vastatoimien kiellon vastaisesta menettelystä. Olettama 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.)

Yhdenvertaisuuslakia koskevan hallituksen esityksen mukaan syrjintäkiellosta ei johdu velvollisuutta kohdella ihmisiä eri tavoin näiden henkilökohtaisten tarpeiden edellyttämällä

tavalla, jollei kyse ole ehdotetun lain 15 §:ssä tarkoitetusta vammaisen henkilön tarvitsemasta kohtuullisesta mukautuksesta. Esitöiden mukaan kohtuullisten mukautusten tulee olla kulloisessakin tilanteessa tarvittavia. 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. 70 ja 79.)

Yhdenvertaisuuslakia koskevan hallituksen esityksen 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. Mukautuksen 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 esimerkiksi palveluja. (HE 19/2014 vp s. 79-80.)

Vammaisyleissopimuksen toteutumista valvovan komitean mukaan sopimuksen tarkoittama saavutettavuus liittyy ihmisryhmiin, kun taas kohtuulliset mukautukset liittyvät yksilöihin. Velvollisuus turvata saavutettavuus on olemassa jo ennen kuin yksilö pyytää päästä johonkin paikkaan tai käyttää jotakin palvelua. Komitean mukaan saavutettavuuden toteuttamattomuuden perusteena ei voida vedota liialliseen taakkaan. Komitean mukaan sopimuksen 5 artiklan 2 kohdan mukainen syrjäntäkielto velvoittaa sopimusvaltiot selkeästi määrittelemään kielletyksi syrjinnäksi muun muassa avoimien palvelujen pariin pääsemisen epäämisen. (Committee on the Rights of Persons with Disabilities, General Comment No. 2 (2014), kohdat 25 ja 29)

YK:n vammaisyleissopimusta valvovan komitean käsittelemä tapaus koski asiaa, jossa raitiolinjaverkoston laajennuksen yhteydessä aiemmin audiovisuaalisesti annettu tieto muuttui uusilla rataosuuksilla vain visuaalisesti annetuksi tiedoksi. Näkövammaisilla henkilöillä ei ollut mahdollisuutta tietoon pysäkeistä, liikenteen häiriöistä ja odotusajoista yhtäläisesti muiden kanssa. Komitea katsoi, että tarjottu tieto oli oleellinen osa yleisölle tarjotusta kuljetuspalvelua. Esteettömyyteen veloitettu taho ei voinut perustella esteettömyyden laiminlyöntiä siitä aiheutuvalla rasitteella. Vaadittava audiojärjestelmä olisi voitu asentaa kohtuullisin kustannuksin ja sen tarve esteettömyyden järjestämiseksi näkövammaisille oli ennalta tiedossa. Internetin tai älypuhelimien avulla saatava tieto ei riittänyt turvaamaan näkövammaisen henkilön yhtäläistä oikeutta tietoon. Komitea katsoi, että audiojärjestelmän asentamatta jättämisen takia kuljetuspalvelun kannalta oleellinen yleisölle tarjottu informaatio ei ollut näkövammaisille henkilöille saavutettavissa yhtäläisesti muiden kanssa ja totesi sopimuksen 5 artiklan 2 kohdan sekä 9 artiklan 1 kohdan ja 2 f ja 2 h kohdan loukkauksen. (Communication No. 21/2014, 14.9.2015, CRPD/C/14/D/21/2014.)

Asian arviointi

Hakija on katsonut, että häntä on syrjitty, koska hän ei ole voinut ostaa vastaajan verkkosivulta matkalippua, koska verkkosivu ei ole hänelle saavutettavassa muodossa.

Vastaaja on todennut, että se on hakijan hakemuksen tultua vireille tehnyt useita toimenpiteitä saavutettavuuden parantamiseksi.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa aluksi, ettei asiassa ole tullut luotettavaksi selvitetyn, miksi hakija ei ole pystynyt 9.6.2020 käyttämään vastaajan verkkosivua. Lautakunta katsoo, että tämän osalta asiassa ei ole syntynyt syrjintäolettamaa.

Lautakunta toteaa, että puutteellinen saavutettavuus voi tarkoittaa estettä päästä avoimiin palveluihin ja siten syrjintää riippumatta siitä, onko vastaajalla velvollisuutta noudattaa digipalvelulain saavutettavuusvaatimuksia. Näin ollen lautakunnan tulee arvioida hakemusta yhdenvertaisuuslain kannalta huomioiden hakijan yksilölliset olosuhteet. Asiassa on arvioitava, onko hakijalla ollut tarve kohtuullisiin mukautuksiin ja onko vastaaja ryhtynyt riittäviin toimiin kohtuullisen mukautuksen toteuttamiseksi.

Lautakunta toteaa, että matkalippujen ostaminen palveluna on muiden palvelujen tavoin oltava vammaisille henkilöille saavutettava. Lipun ostaminen voidaan katsoa olevan olennainen osa hakijalle vastaajan tarjoamasta palvelusta.

Asiassa esitetyn selvityksen perusteella lautakunta katsoo, ettei JavaScriptin käyttäminen estä saavutettavuutta, eikä aiheuta asiassa syrjintää. Saavutettavuus on mahdollista toteuttaa monia eri tekniikoita käyttäen.

Lautakunta katsoo, ettei asiassa voida saada lopullista varmuutta saavutettavuuden täsmällisestä tasosta hakijalle. Asiassa esitetyn selvityksen perusteella hakijan mahdollisuuteen käyttää vastaajan verkkosivua matkalipun ostamiseen on ainakin osittain vaikuttanut hakijan käyttämä verkkoselain ja hänen käyttämänsä apuvälineet. Lautakunta katsoo Näkövammaisten liitto ry:n lausunto huomioiden, että kuulonäkövammaisilla on useita vaihtoehtoja käyttää verkkopankkia erilaisia verkkoselaimia ja apuvälineitä hyväksikäyttäen. Lautakunta katsoo olevan tavanomaista, että esimerkiksi verkkoselainta voi joutua vaihtamaan riippuen palvelusta ja palveluntarjoajasta, koska näissä käytetyt teknologiat poikkeavat toisistaan. Vastaajan kaikki asiakkaat joutuvat ajoittain mukautumaan uusiin eri tavoin toteutettuihin palveluihin ja tällöin asiakkaat voivat joutua vaihtamaan verkkoselainta tai opettelemaan uudenlaisia käyttöliittymiä. Hakijalla on ollut mahdollisuus vaihtaa selainta tai apuvälinettä. Asiassa ei ole esitetty, että vaihtaminen olisi kohtuutonta.

Hakija on kuitenkin edelleen todennut, ettei hän pystyisi käyttämään vastaajan verkkosivua, vaikka hän vaihtaisi verkkoselainta. Asiassa on otettava kuitenkin huomioon, että vastaaja on ryhtynyt useisiin toimiin saatuaan tietää saavutettavuuteen liittyvät puutteet verkkosivullaan. Vastaaja on todennut tehneensä toimia yhdenvertaisuuslain kohtuullisina mukautuksina.

Kohtuullinen mukautus ei ylipäättänsä edellytä tiettyä tapaa toteuttaa mukautus. Lautakunta katsoo, ettei hakijan näkemys saavutettavuusvaatimusten AAA-tasosta tarkoita sitä, että tämä olisi ainut tapa toteuttaa yhdenvertaisuuslaissa tarkoitettu kohtuullinen mukautus niin, että hakija saisi vastaajan verkkosivun kautta palvelua.

Lautakunta katsoo hakijan esittämän selvityksen perusteella, että hän ei voinut ostaa vastaajan verkkosivulta matkalippua itsenäisesti ajankohtana, jolloin hakija teki hakemuksen lautakunnalle. Lautakunta katsoo, että vastaaja on ryhtynyt asiassa useisiin toimenpiteisiin ja siten kohtuullisiin mukautuksiin saatuaan tietää hakijan tarpeesta ja verkkosivun saavutettavuuspuutteista. Vastaaja on lisäksi tarjonnut hakijalle muita tapoja ostaa matkalippu. Kokonaisuutena arvioiden lautakunta katsoo, ettei vastaaja ole evännyt hakijalta kohtuullisia mukautuksia.

Johtopäätös

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, ettei objektiivisesti arvioiden ole aihetta olettaa, että vastaaja olisi evännyt hakijalta kohtuulliset mukautukset yhdenvertaisuuslain 8 §:n syrjinnän kiellon vastaisesti. Lautakunta hylkää hakemuksen ja vaatimuksen uhkasakon asettamisesta päätöksen tehosteeksi.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätös

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta päätti hyväksyä esittelijän esityksen.

Lainkohdat

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) 2, 4, 8, 15, 20 ja 28 §

Laki vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen ja sen valinnaisen pöytäkirjan lainsäädännön alaan kuuluvien määräysten voimaansaattamisesta (26/2016) 1 §

YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (SopS 26-27/2016) 3 artikla ja 9 artikla 1 ja 2 kohdat

Muutoksenhaku

Muutoksenhakuohjaus liitteenä.

Asian ovat päättäneet Tuomas Ojanen (puheenjohtaja), Outi Anttila, Merja Heikkonen, Tatu Hyttinen ja Pauli Rautiainen. Asian esittelijä Julia Puumalainen.