

YHDENVERTAISUUS- ja TASA-ARVOLAUTAKUNTA/Jaosto

Vammaisuus, kohtuullinen mukautus, junalippu, verkkokauppa, saavutettavuus, toimivalta

Diaarinumero: 7xx/2019

Antopäivä: xx.xx.2021

Hakija on kuulonäkövammaisen henkilö. Hakija katsoi, että häntä oli syrjitty, koska hän ei voinut enää ostaa vastaajan verkkosivulta junalippua, koska verkkosivu ei ollut hänelle saavutettavassa muodossa. Vastaaja totesi, että ongelma siitä, että vastaajan verkkosivu ei toimi ilman JavaScripti-ohjelmointikieltä, on yhtäläinen kaikille käyttäjille, eikä millään tavalla aseta näkövammaisia muita asiakkaita huonompaan asemaan. Vastaajan mukaan hakijalla oli ollut muita keinoja saada vastaajan palvelua. Vastaaja totesi, että sen verkkosivu täyttää nykyisin saavutettavuusvaatimukset.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta totesi aluksi, että puutteellinen saavutettavuus voi tarkoittaa estettä päästä avoimiin palveluihin ja siten syrjintää riippumatta siitä, milloin digipalvelulain vaatimukset ovat kohdistuneet vastaajaan. Saavutettavuusvaatimusten noudattamatta jättäminen ei johda automaattisesti syrjintäolettamaan. Toisaalta syrjintä voi myös tulla kyseeseen, vaikka saavutettavuusvaatimuksia olisi noudatettu. Näin ollen lautakunnan tuli arvioida hakemusta yhdenvertaisuuslain kannalta huomioiden hakijan yksilölliset olosuhteet.

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

Lautakunta katsoi, ettei asiassa voida saada lopullista varmuutta saavutettavuuden täsmällisestä tasosta hakijalle. Asiassa esitetyn selvityksen perusteella hakijan mahdollisuuteen ostaa vastaajan verkkosivulta junalippu oli ainakin osittain vaikuttanut hakijan käyttämä verkkoselain ja apuvälineet. Lautakunta katsoi Näkövammaisten liitto ry:n lausunto huomioiden, että kuulonäkövammaisilla on useita vaihtoehtoja käyttää verkkosivuja 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 oltu esitetty, että vaihtaminen olisi kohtuutonta.

Aluehallintoviraston lausunnon perusteella vastaajan verkkosivun puutteet aiheuttivat osin haasteita kuulonäkövammaiselle käyttäjälle. Lautakunta katsoi, että lausunnon perusteella puutteet eivät kuitenkaan olleet sellaisia, ettei hakija saisi lainkaan vastaajan palvelua. Vastaaja toi lisäksi esiin useamman eri tavan, jolla hakija saa ostettua vastaajalta junalipun. Lautakunta katsoi, että hakija ei ole estynyt käyttämästä vastaajan palvelua, eikä hakijalla siten ole ollut tarvetta mukautukselle palvelun saamista varten. Kokonaisuutena arvioiden lautakunta katsoi, ettei asiassa ole objektiivisesti arvioiden aiheutta olettaa, että vastaaja olisi kohdellut hakijaa yhdenvertaisuuslain 8 §:n syrjinnän kiellon vastaisesti epämällä hakijalta kohtuulliset mukautukset. Lautakunta hylkäsi hakemuksen.

(Ei lainvoimainen)

Asian tausta

Hakija on kuulonäkövammainen henkilö. Hakijan mukaan hän on aiemmin voinut ostaa vastaajan verkkosivulta junalipun, mutta nykyisin lipun ostaminen ei enää onnistu, koska vastaajan verkkosivu ei ole hakijalle saavutettavassa muodossa.

Hakijan vaatimukset

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

Hakijan perustelut

Näkövammaisen, joka ei voi käyttää JavaScriptiä, pääsy vastaajan verkkosivulle evättiin. JavaScript väärin käytettynä estää saavutettavuuden. Verkkosivua pystyi aiemmin käyttämään selaimella, joka ei tue JavaScriptiä. JavaScriptiä tukemattomalla selaimella toimivan sivun tekeminen olisi yksinkertaista. Kuulonäkövammainen henkilö ei voi käyttää verkkokaupassa olevaa kalenteritoimintoa, mutta kuulonäkövammainen henkilö saisi lipun ostettua kirjoittamalla päivämäärän ruutuun. Vastaajalle olisi helppoa tarjota molemmat tavat asioida verkkosivulla.

Muut tavat ostaa junalippuja eivät ole yhdenvertaisia. Hakijan tulisi voida ostaa lippu itsenäisesti. Saavutettavuutta ei ole tarjota tilalle puhelinpalvelua, koska hakija ei voi kuulovammaisena itsenäisesti ilman toisen apua käyttää puhelinpalvelua. Junasta lipun ostaminen ei ole myöskään yhdenvertaista, koska juna voi myös olla täynnä ja konduktööri voi pyytää tällöin poistumaan junasta. Hakija myös tarvitsee apua löytääkseen oikeaan vaunuun ja päätepysäkiltä pois. Hakija tarvitsisi erikseen tulkin, jos hän ostaisi junalipun R-kioskilta. Lippuautomaatit taas eivät ole saavutettavia kuulonäkövammaiselle henkilölle.

Vastaajan verkkosivu ei noudata saavutettavuusvaatimuksia. JavaScript väärin käytettynä johtaa saavutettavuusvaatimusten kanssa ristiriitoihin. Vastaaja kieltäytyy kohtuullisista mukautuksista niin, että vammaiset henkilöt eivät voi yhdenvertaisesti muiden ihmisten kanssa käyttää vastaajan palveluita.

Hakijan toimittaman Suomen kuurosokeat ry:n lausunnon mukaan vastaajan verkkosivun pää rakenne on jokseenkin saavutettava, mutta verkkosivulla ei voi tehdä paikkavarausta käyttäen pistenäyttöä tai ruudunlukuohjelmaa. Lisäksi paikkavarausta vaatii näköaistin käyttöä. Sivulla on myös WCAG:n mukaisia virheitä, eikä palvelu vastaa AAA-tason vaatimuksia. Suomen kuurosokeat ry:n mukaan verkkosivun tulisi täyttää paras mahdollinen AAA-saavutettavuustaso, jotta kuurosokea voisi käyttää digitaalisia palveluja. Vaikka hakija käyttäisi mitä tahansa verkkoselainta, ruudunlukuohjelmaa tai apuvälinettä, ei hän pysty käyttämään vastaajan verkkosivua, koska se on rakennettu noudattamatta saavutettavuusvaatimuksia. Hakija on yrittänyt käyttää verkkosivua myös muulla kuin Lynx-selaimella.

Viittaus vastaajan asiakaspalveluun paikan varaukseen liittyen osoittaa syrjivän tarkoituksen. Näkeviä ei pyydetä soittamaan, mutta kuulonäkövammaisen ei voi itsenäisesti soittaa asiakaspalveluun, ja vastaaja ei pidä tarpeellisena kehittää sivujaan kuulonäkövammaisille sopiviksi. Mikäli kuulonäkövammaiset halutaan tosiasiallisesti saavutettavan palvelun käyttäjiksi, standardin pitää olla digipalvelulain minimiä parempi. Vastaaja ei ole edes väittänyt, ettei se voisi saattaa verkkosivuaan täysin vastaamaan Suomen kuurosokeat ry:n lausunnossa tarkoitettua AAA-tasoa.

Vastaajan vastaus

Vastaaja kiistää syrjineensä hakijaa.

Vastaajan perustelut

Vastaajan nykyinen verkkokauppasivu on ollut käytössä jo useamman vuoden. Vastaaja katsoo, ettei sen verkkokauppa riko yhdenvertaisuutta koskevaa tai mitään muutakaan lainsäädäntöä. Vastaaja tulee täyttämään digipalvelulain saavutettavuusvaatimukset siirtymäaikaisten puitteissa 1.1.2021 mennessä.

JavaScriptiä käytetään erittäin laajasti julkisilla verkkosivuilla. Lähtökohtaisesti ei voida olettaa, että mitkään verkkosivut toimisivat ilman JavaScriptiä. Pääsääntöisesti kaikki verkkoselaimet tukevat JavaScriptiä, eikä se myöskään ole minkäänlainen este saavutettavan verkkopalvelun toteuttamiseksi. Muiden verkkopalveluiden tapaan verkkokauppa ei toimi ilman JavaScriptiä, koska suurin osa dynaamisista toiminnoista on toteutettu sen avulla. Esimerkkinä tästä on päivämäärävalintaruutu, joka on koodattu JavaScriptillä. Jos JavaScript ei ole käytössä, ei päivämäärän valinta ole mahdollista. Päivämäärän syöttäminen myöskään kirjoittamalla ei olisi mahdollista ilman JavaScriptiä.

Ongelma siitä, että vastaajan verkkosivu ei toimi ilman JavaScriptiä, on yhtäläinen kaikille käyttäjille, eikä millään tavalla aseta näkövammaisia muita asiakkaita huonompaan asemaan. JavaScriptin käyttäminen ei syrji kuurosokeita tai muitakaan asiakasryhmiä. Kyseinen toiminnallisuus on yhtäläisesti edellytyksenä kaikkien asiakkaiden kohdalla, eikä vastaaja toimi muihin yksityisiin ja julkisiin toimijoihin nähden poikkeuksellisesti käyttäessään JavaScriptiä. Verkkokauppa ei riko yhdenvertaisuutta koskevaa tai mitään muutakaan lainsäädäntöä.

Hakijalla on myös muita keinoja ostaa lippu. Näkövammaisten ja kuurosokeiden asiakkaiden on mahdollista ostaa junalippu ilman lisäkuluja kaukoliikenteen junissa konduktööreiltä sekä asemien lipun myynnistä ja R-kioskeilta. Kioskillä voi asioida myös ilman viittomakielen tulkkia esimerkiksi kirjoitettujen viestien välityksellä. Sokeiden on myös mahdollista soittaa puhelinpalveluun. Pääsääntöisesti junasta on mahdollista saada istumapaikka, vaikka junalipun ostaisi vasta junasta ja konduktööri auttaa tällöin tarvittaessa löytämään vapaan istumapaikan. Junasta ei poisteta matkustajia, vaikka junassa ei olisi vapaita istumapaikkoja.

Vastaaja viittaa myös Näkövammaisten liitto ry:n lausuntoon, jossa todetaan, että valtaosa käyttää verkkosivuja graafisella selaimilla, Lynx-selaimen käyttö ei ole välttämätöntä ja JavaScriptin käyttö ei estä saavutettavuusvaatimusten täyttämistä, mikäli JavaScriptiä

käytettävät osiot on toteutettu saavutettavuusvaatimusten mukaisesti. Vastaaja toteaa, että sen verkkosivu täyttää nykyisin saavutettavuusvaatimukset ja asiasta on tehty myös ulkopuolinen auditointi.

Mahdollisten saavutettavuusongelmien osalta vastaaja toivoo asiasta suoraa yhteydenottoa valvovalta viranomaiselta, jotta mahdolliset ongelmat ovat vastaajan tiedossa, eikä niihin kohdistu epäselvyyttä. Vaikka verkkosivulla olisi saavutettavuutta koskevia ongelmia, eivät ne tarkoita sitä, että vastaajan tulisi lopettaa JavaScriptin käyttö, koska mahdolliset saavutettavuusongelmat voidaan ratkaista myös muilla keinoin, eivätkä ne edellytä JavaScriptin poistamista käytöstä. JavaScript on sekä vastaajan että todella monen muun verkkosivun toiminnan kannalta erittäin oleellinen osa, jota ilman verkkosivujen toiminnallisuuksia ei ole mahdollista käyttää. Vastaaja haluaa kuitenkin huomioida myös ne asiakkaat, jotka eivät käytä JavaScriptiä, ja tulee lisäämään heille näkyvälle verkkosivulle asiakaspalvelun puhelinnumeron, jota kautta he voivat ostaa lippuja ja saada samat tiedot, mitä verkkosivuilla tarjotaan.

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. Pistekirjoitustaitoisien henkilöiden 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 verkkosivun käyttäminen koneäänen tai pistekirjoitusnäytön avulla edellyttää selaimen ja ruudunlukuohjelman tai käyttöaputoiminnallisuuden yhteen toimivuutta. 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 (digipalvelulaissa edellytettävä verkkosivun 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 vuorovaikuttavat 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.

Digipalvelulaki edellyttää, että verkkosivu täyttää WCAG:n A- ja AA-tason kriteerit. Teknologioiden, joista verkkosivu on riippuvainen (mm. JavaScript), tulee olla tuettu laajalti saatavissa olevissa selaimissa. JavaScriptin ominaisuudet ovat riittävän laajasti tuettu monissa ilmaisissakin selaimissa, joten digipalvelulain nojalla ei voida edellyttää, että palveluntarjoaja tukee verkkosivun käyttöä ilman JavaScriptiä.

Vastaajan verkkosivua koskevassa saavutettavuusselosteessa todetaan, että verkkosivulla on tiettyjä puutteita. Puutteet on listattu saavutettavuusselosteelle. Nämä listatut puutteet tulee korjata mahdollisimman pian. Tilapäisesti voi vedota kohtuuttomaan rasitteeseen, jolloin tulee ennakkoon arvioida korjausten kohtuuton rasite toimijalle ja kertoa aikataulu, jossa muutokset tullaan tekemään. Vastaaja ei ole vedonnut kohtuuttomaan rasitteeseen.

Saavutettavuusselosteessa todetaan, että vastuullisena toimijana vastaaja pyrkii täyttämään vaatimukset heti, kun se on käytännöllisesti mahdollista. Puutteet, jotka digipalvelulain mukaan tulee täyttää, aiheuttavat siis osin haasteita kuulonäkövammaiselle käyttäjälle. Vastaajan saavutettavuusselosteessa kirjaamat puutteet aiheuttavat osin ongelmia ja haasteita hakijalle verkkosivun käytössä. On kuitenkin epäselvää, johtuuko hakijan selvityksessään kertoma ongelma nimenomaan saavutettavuusvaatimukseen liittyvästä puutteesta vai onko kysymys siitä, että verkkopankki ei toimi Lynx-selaimella, koska tämä selain ei tue JavaScript-teknologiaa.

Digipalvelulaki ei edellytä WCAG-kriteeristön AAA-tason noudattamista. Hakijan mukaan AAA-tason noudattaminen mahdollistaisi hänen asiointinsa. Hakijan selvityksessä jää epäselväksi, miten AAA-tason noudattaminen edistäisi saavutettavuutta hänen tapauksessaan. Saavutettavuusvalvonnan yksikön käsityksen mukaan AAA-tasolla ei ole kriteereitä, jotka velvoittaisivat palvelua tukemaan jotain tiettyä selainta tai käyttöä ilman JavaScriptiä.

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 junalippua 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 vastaaja noudattanut 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 oikeusohjeet

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.

Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain (306/2019, jatkossa digipalvelulaki) 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvasuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja.

Digipalvelulain 7 §:n mukaan palveluntarjoajan on varmistettava digitaalisten palvelujensa sisältöjen havaittavuus ja ymmärrettävyys sekä käyttöliittymien ja navigoinnin hallittavuus ja toimintavarmuus saavutettavuusvaatimusten mukaisesti. Saavutettavuusvaatimukset määrittellään Euroopan unionin virallisessa lehdessä Euroopan komission julkaisemissa viitetiedoissa, jotka koskevat yhdenmukaistettuja standardeja tai niiden osia.

Suomessa lailla (26/2016) voimaansaatetun 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) voimaansaatetun 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 oletettaman 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 oletttama 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 konkreettisesti 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.)

Digipalvelulakia koskevan hallituksen esityksen mukaan saavutettavuusvaatimusten toteuttaminen ei vielä takaa sitä, että verkkosivustot olisivat kaikille käyttäjryhmille kaikilta osin saavutettavia, vaan AA-tason täyttävät vaatimukset muodostavat kokonaisuuden, jossa pääosin verkkosivustojen sisältö on saavutettavassa muodossa. Koska saavutettavuusvaatimukset eivät tarkoita sitä, että kaikilla käyttäjillä olisi mahdollisuus kaikilta osin päästä verkkosivustoihin, edelleen verkkosivustoissa voi olla toiminnallisia esteitä, joiden vuoksi ne eivät ole kaikille saavutettavia, mutta täyttävät silti laissa edellytetyt saavutettavuusvaatimukset. Jatkossakin tarpeen mukaan tulee arvioida erikseen, miltä osin saavutettavuusvaatimusten ulkopuolelle jäävät toiminnallisuudet ovat sellaisia, että ne tulisi saattaa saavutettavaan muotoon yhdenvertaisuuslain kohtuullisten mukautusten perusteella. Esimerkiksi nykyisin AAA-tasoon sisältyy vaatimus siitä, että kaikelle synkronoidussa mediassa olevalle tallennetulle audiosisällölle on tarjolla viittomakielinen tulkkaus. Tällainen vaatimus jää siten direktiivin tarkoittamien saavutettavuusvaatimusten ulkopuolelle, joten se ei ole velvoittava. Kukin palveluntarjoaja voi arvioida osana yhdenvertaisuuslaissa säädettyjä kohtuullisia mukautuksia, missä määrin AAA-tason vaatimuksia digitaalisissa palveluissa pitäisi toteuttaa. (HE 60/2018 vp s. 73.)

Digipalvelulakia koskevan hallituksen esityksen mukaan saavutettavuusvaatimukset eivät kaikilta osin kata kaikkien erityisryhmien tarpeita, joita digitaalisten palvelujen käyttö edellyttää. Tällaisissa tilanteissa kuitenkin jokaisella on mahdollisuus saada lain mukaan

etujensa, oikeuksiensa tai velvollisuuksiensa selvittämiseksi tai toteuttamiseksi digitaalisessa palvelussa olevat tiedot vaihtoehtoisessa muodossa tai muuten saada tiedot taikka toteuttaa asiointitarve vaihtoehtoisella tavalla. Tarvittaessa jokaisella olisi oikeus vaatia kohtuullisia mukautuksia yhdenvertaisuuslain perusteella siten, että palvelun käyttö on yksittäistapauksessa mahdollista. Kokonaisuudessaan ehdotettava laki ja yhdenvertaisuuslaki muodostavat kokonaisuuden, jolla erityisryhmien mahdollisuudet asioidensa hoitoon itsenäisesti paranevat. (HE 60/2018 vp s. 92.)

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 velvoitettu 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 voi enää ostaa vastaajan verkkosivulta junalippua, koska verkkosivu ei ole hänelle saavutettavassa muodossa.

Vastaaja on todennut, että ongelma siitä, että vastaajan verkkosivu ei toimi ilman JavaScriptiä, on yhtäläinen kaikille käyttäjille, eikä millään tavalla aseta näkövammaisia muita asiakkaita huonompaan asemaan. Vastaajan mukaan hakijalla on muita keinoja saada vastaajan palvelua. Vastaaja on todennut, että sen verkkosivu täyttää nykyisin saavutettavuusvaatimukset ja verkkosivu on myös auditoitu ulkopuolisen tahon toimesta.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa aluksi, että puutteellinen saavutettavuus voi tarkoittaa estettä päästä avoimiin palveluihin ja siten syrjintää riippumatta siitä, milloin digipalvelulain vaatimukset ovat kohdistuneet vastaajaan. Saavutettavuusvaatimusten noudattamatta jättäminen ei johda automaattisesti syrjintäolettaamaan. Toisaalta syrjintä voi myös tulla kyseeseen, vaikka saavutettavuusvaatimuksia olisi noudatettu. Näin ollen lautakunnan tulee arvioida hakemusta yhdenvertaisuuslain kannalta huomioiden hakijan

yksilölliset olosuhteet. Asiassa on arvioitava, onko hakijalla ollut tarve kohtuullisiin mukautuksiin ja onko vastaajan ryhtynyt riittäviin toimiin kohtuullisen mukautuksen toteuttamiseksi.

Asiassa esitetyn selvityksen perusteella lautakunta katsoo, ettei JavaScriptin käyttäminen asiassa estä saavutettavuutta, eikä aiheuta 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 ostaa vastaajan verkkosivulta junalippu on ainakin osittain vaikuttanut hakijan käyttämä verkkoselain ja apuvälineet. Lautakunta katsoo Näkövammaisten liitto ry:n lausunto huomioiden, että kuulonäkövammaisilla on useita vaihtoehtoja käyttää verkkosivuja 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. Aluehallintoviraston lausunnon perusteella vastaajan verkkosivun puutteet aiheuttavat osin haasteita kuulonäkövammaiselle käyttäjälle. Lautakunta katsoo, että lausunnon perusteella puutteet eivät kuitenkaan ole sellaisia, ettei hakija saisi lainkaan vastaajan palvelua. Vaikka hakija ei asiassa esitetyn selvityksen perusteella voi tällä hetkellä valita omaa paikkaa, hän voi valita paikkatyyppin. Päivämäärän valitsemiseen on todennäköisesti vaikuttanut hakijan käyttämä verkkoselain ja sen käyttö yhdessä JavaScriptin kanssa.

Kohtuulliset mukautukset eivät 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 vastaajan palvelua. Vastaaja on myös toteuttanut useita toimenpiteitä, jotta verkkosivu olisi saavutettava.

Vastaaja on lisäksi tuonut esiin useamman eri tavan, jolla hakija saa ostettua vastaajalta junalipun. Lautakunta katsoo, että hakija ei ole estynyt käyttämästä vastaajan palvelua, eikä hakijalla siten ole ollut tarvetta mukautukselle palvelun saamista varten. Kokonaisuutena arvioiden yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, ettei asiassa ole objektiivisesti arvioiden aiheutta olettaa, että vastaaja olisi kohdellut hakijaa yhdenvertaisuuslain 8 §:n syrjinnän kiellon vastaisesti epämäärällä hakijalta kohtuulliset mukautukset.

Johtopäätös

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, ettei objektiivisesti arvioiden ole aiheutta 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 digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) 1 ja 7 §

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.