

YHDENVERTAISUUS- JA TASA-ARVOLAUTAKUNTA/Jaosto

Vastatoimet, terveystalvelu, asiakkuus

Diaarinumero: 8xx/2020

Antopäivä: xx.xx.2021

Hakija katsoi, että häntä ei ollut otettu asiakkaaksi ja häneen oli kohdistettu yhdenvertaisuuslain 16 §:n tarkoittamia vastatoimia, koska hän oli toiminut puolisonsa avustajana hakemusasiassa, jossa hakijan puoliso oli tehnyt hakemuksen koskien väitettä vastaajan syrjinnästä terveydentilan perusteella.

Hakija vaati, että yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että vastaaja oli toiminut yhdenvertaisuuslain vastatoimien kiellon vastaisesti.

Vastaaja kiisti rikkoneensa vastatoimien kieltoa. Kieltäytyminen asiakkaaksi ottamiseksi oli johtunut hakija henkilökohtaisesta kielteisestä suhteesta vastaajan hallintoon, mikä ei ollut mahdollistanut pienessä noin 10 henkeä työllistävässä yrityksessä kuntoutuksen edellyttämää luottamuksellista suhdetta. Kieltäytyminen ei ollut johtunut siitä, että hakija oli toiminut puolisonsa asiamiehenä.

Asiassa saadun selvityksen mukaan hakija oli toiminut puolisonsa oikeusavustajana yhdenvertaisuutta koskevassa asiassa, jossa vastaaja oli ollut vastaajana. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta totesi, että hakija oli yhdenvertaisuuslaissa tarkoitetulla tavalla toiminut puolisonsa oikeusavustajana syrjintää koskevassa asiassa, jolloin häntä ei saa kohdella epäsuotuisasti tai hänelle kielteisiä seurauksia aiheuttavalla tavalla tämän syyn vuoksi.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta totesi, että asiassa saadun selvityksen perusteella toiminnassa, jonka vastaaja oli kokenut kielteiseksi ja uhkailuksi, oli ollut kyse yhdenvertaisuuslain oikeuksiin ja velvollisuuksiin vetoamisesta. Vastaajan kielteisen päätöksen taustalla oli näin ollen ollut hakijan aikaisempi yhdenvertaisuuslain oikeuksiin ja velvollisuuksiin vetoaminen.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoi, että vastaaja oli toiminut yhdenvertaisuuslain 16 §:n vastatoimien kiellon vastaisesti, kun se oli kieltäytynyt ottamasta hakijaa asiakkaaksi. Lautakunta kielsi vastaajaa jatkamasta tai uusimasta hakijaan kohdistuvaa syrjintää.

(Ei lainvoimainen)

Asian tausta

Hakijalla on vamma ja Kansaneläkelaitos (jatkossa Kela) on myöntänyt hakijalle vaativana lääkinnällisenä kuntoutuksena fysioterapialla. Hakija on tiedustellut syksyllä 2019 vastaajalta mahdollisuudesta päästä vastaajan lääkinnällisen kuntoutuksen fysioterapian asiakkaaksi.

Vastaaja on kieltäytynyt ottamasta hakijaa asiakkaaksi, koska hakijan ja vastaajan välillä ei ole syksyllä 2019 ollut edellytyksiä luottamuksellisen asiakassuhteen luomiseksi johtuen

hakijan kielteisestä suhteesta vastaajan hallintoon. Myöhemmin hakijalle on ilmoitettu, että hänet voidaan ottaa asiakkaaksi, koska vastaajan osakekanta on myyty ja vastaaja toimii osana suurempaa konsernia eivätkä riidanalaisuudet ole enää samalla tavalla kuntoutuja kohtaisten asiakassuhteiden rasitteena.

Hakija on toiminut puolisonsa avustajana yhdenvertaisuutta koskevassa asiassa, jossa vastaaja on ollut vastaajana.

Hakijan vaatimukset

Hakija vaatii, että yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että vastaaja on toiminut yhdenvertaisuuslain vastatoimien kiellon vastaisesti.

Hakijan perustelut

Hakija katsoo, että häntä ei ole otettu asiakkaaksi ja häneen on kohdistettu yhdenvertaisuuslain 16 §:n tarkoittamia vastatoimia, koska hän on toiminut puolisonsa avustajana hakemusasiassa, jossa hakijan puoliso on tehnyt hakemuksen koskien väitettä vastaajan syrjinnästä terveydentilan perusteella.

Hakijan vastaajalta saaman vastauksen mukaan vastaaja on keskustellut hakijan asiakkaaksi ottamisesta Kelan kanssa sekä vastaajan yrityksessä sisäisesti, minkä jälkeen vastaaja on päätenyt siihen, etteivät he voi ottaa hakijaa asiakkaaksi. Vastaaja ei ole vastannut hakijan tiedusteluun, liittyikö kieltäytyminen erityisesti hakijaan, mikä hakijan näkemyksen mukaan osoittaa, että kyse on ollut vastatoimien kiellon rikkomisesta hakijan kohdalla.

Hakijan näkemyksen mukaan vastaaja olisi voinut ottaa hänet asiakkaaksi. Vastaajalla työskentelee useita terapeutteja, joilla ei pitäisi olla tietoa hakijan puolisoa koskevista syrjintäasioista. Lisäksi vastaaja on hakijan tietojen mukaan ottanut samaan aikaan asiakkaaksi samantyyppisiä kuntoutujia kuin hakija.

Hakijalla ei ole ollut kielteistä suhdetta vastaajan hallintoon toisin kuin vastaaja on väittänyt, vaan hakija oli kuullut hyvää vastaajan palveluista ja siksi tiedustellut hakijan palveluista. Vastaajan väittämä tyytymättömyyden siirtymisestä hakijan puolison asiasta hakijan henkilökohtaiseen asiaan ei pidä paikkaansa.

Vastaajan vastaus

Vastaaja kiistää rikkoneensa vastatoimien kieltoa.

Vastaajan perustelut

Vastaajan näkemyksen mukaan hakijan tiedustelun tarkoitus on ollut saattaa odotettavissa oleva kuntoutuksesta kieltäytyminen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan

käsiteltäväksi. Hakijan hakemus on osa laajempaa kokonaisuutta, jossa hakija on yhdessä puolisonsa kanssa tai omatoimisesti pyrkinyt useilla kirjeillä, uhkauksilla, kanteluilla ja selvityspyynnöillä hankaloittamaan vastaajan liiketoimintaa. Toistaiseksi hakijan omasta tai puolisonsa puolesta tekemät lukuisat toimenpiteet ovat päättyneet tuloksettomina. Tämä ei kuitenkaan ole estänyt hakijaa laittamasta uusia kanteluita ja hakemuksia vireille. Hakija on muun muassa uhannut suullisten todistajien kuulemisella julkisessa oikeuskäsittelyssä, hyvityskanteen nostamisella käräjäoikeudessa ja ehdottanut, että edellä mainitut seikat voitaisiin välttää sopimalla asia myöntämällä syrjintä.

Vastaajan näkemyksen mukaan sama tyytymättömyys, jota hakija on kirjelmässään tuonut esille aiemmin puolisonsa puolesta, on siirtynyt hakijan henkilökohtaiseksi riidaksi. Puolisoiden välinen suhde ei ole lainsäätäjän tarkoittama tavallinen asiamies-asiakas - suhde.

Vastaajan ja hakijan välillä ei ole ollut syksyllä 2019 edellytyksiä Kelan vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen luottamuksellisen asiakassuhteen luomiseksi. Kieltäytyminen asiakkaaksi ottamiseksi on johtunut hakija henkilökohtaisesta kielteisestä suhteesta vastaajan hallintoon, mikä ei ole mahdollistanut pienessä noin 10 henkeä työllistävässä yrityksessä kuntoutuksen edellyttämää luottamuksellista suhdetta. Kieltäytyminen ei ole johtunut siitä, että hakija on toiminut puolisonsa asiamiehenä.

Kelan palvelutuottajia sitovan sopimuksen mukaisesti palveluntuottajalla ei lähtökohtaisesti ole oikeutta kieltäytyä vastaanottamasta uusi kuntoutujia. Vastaaja oli asiaan liittyen yhteydessä Kelaan ennen vastauksen antamista palveluntuottajasopimukseen ja kuntoutussuhteen olemassaolon edellytyksiin liittyen. Kela vastasi, ettei vaadi tässä tilanteessa asiakkaan ottamista.

Hakijan syksyn 2019 yhteydenottojen jälkeen vastaajan osakekanta on myyty ja yritys toimii nykyään osana suurempaa konsernia, joka toimii yli 80 toimipisteellä ja työllistää yli 500 terapia-alan ammattilaista. Koska hallinnolliset riidanalaisuudet eivät yrityskauppaa edeltäneellä tavalla ole samalla tavalla kuntoutujakohtaisten asiakassuhteiden rasisitteena, on vastaaja valmis ottamaan hakijan asiakkaakseen. Vastaaja on ilmoittanut, ettei hän ole enää asiakkuudesta kiinnostunut. Vastaajan näkemyksen mukaan tämä tukee näkemystä siitä, ettei vastaajan yhteydenottojen todellisena tarkoituksena ole välttämättä ollut asiakassuhteen muodostaminen eikä hakijalla ole syntynyt asiassa oikeussuojan tarvetta.

Esittelijän esitys

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, että vastaaja on toiminut yhdenvertaisuuslain 16 §:n vastatoimien kiellon vastaisesti, kun se on kieltäytynyt ottamasta hakijaa asiakkaaksi. Lautakunta kieltää vastaajaa jatkamasta tai uusimasta hakijaan kohdistuvaa vastatoimien kiellon vastaista toimintaa.

Kysymyksenasettelu

Asiassa on kysymys siitä, onko vastaaja toiminut yhdenvertaisuuslain 16 §:n vastatoimien kiellon vastaisesti, kun se on kieltäytynyt ottamasta hakijaa asiakkaaksi.

Perustelut

Sovellettavat oikeusohjeet

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

Vastatoimien kiellolla tarkoitetaan yhdenvertaisuuslain 16 §:n mukaan sitä, että henkilöä ei saa kohdella epäsuotuisasti eikä hänelle kielteisiä seurauksia aiheuttavalla tavalla sen vuoksi, että hän on vedonnut tässä laissa säädettyihin oikeuksiin tai velvollisuuksiin, osallistunut syrjintää koskevan asian selvittämiseen taikka ryhtynyt muihin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden turvaamiseksi.

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 kiellon rikotun, vastapuolen on kumotakseen oletuksen osoitettava, että kiellon rikotun ei ole rikottu.

Olettama vastatoimien kiellon rikkomisesta

Yhdenvertaisuuslakia koskevan hallituksen esityksen mukaan vireillepanijan on esitettävä sellaista näyttöä tapahtumien kulusta ja muusta tosiseikastosta, jonka perusteella asiaa objektiivisesti arvioiden voidaan olettaa syrjinnän tai vastatoimien kiellon 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 olettama 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 säännöksen suojaamien henkilöiden piiri olisi laaja. Säännös suojaisi vastatoimilta ensinnäkin sellaista henkilöä, joka on vedonnut ehdotetussa laissa säädettyihin oikeuksiin tai velvollisuuksiin. Säännös suojaisi siten henkilöitä, jotka ovat ehdotetun lain mukaisesti esimerkiksi vaatineet hyvitystä, ottaneet yhteyttä yhdenvertaisuuslain noudattamista valvoviin viranomaisiin taikka vaatineet kohtuullisten mukautusten tekemistä. Säännös suojaisi myös niitä, jotka ovat avustaneet syrjintää koskevan asian selvittämisessä tai ryhtyneet muihin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden turvaamiseksi. Tällaisia henkilöitä voivat olla syrjintää koskevassa asiassa esimerkiksi kantajan asiamies, todistajat ja muut oikeudenkäynnissä kuultavana olevat henkilöt sekä henkilöt, jotka ovat raportoineet tapauksesta valvontaviranomaisille tai olleet asiasta yhteydessä syrjinnän vaarassa olevia ryhmiä edustaviin järjestöihin. Vastatoimiin ryhtyminen olisi kiellettyä myös siinä tapauksessa, että vastatoimiin ryhtyneen itsensä ei ole osoitettu tai väitetty rikkoneen syrjinnän kiellon. Vastatoimissa on kyse sellaisesta toimenpiteestä, jossa henkilöä kohdellaan epäsuotuisasti tai jonka seuraukset ovat toimenpiteiden kohteen kannalta kielteisiä. Tästä

voi olla kyse esimerkiksi silloin, jos joku kieltäytyy tarjoamasta palveluita syrjäntäoikeudenkäynnissä todistajana toimivalle henkilölle tai kieltäytyy uudistamasta kantajan asianajajan vuokrasopimusta. Vastatoimenpide merkitsee ehdotuksessa tarkoitetun kiellon rikkomista vain, jos toimenpiteeseen on ryhdytty säännöksessä mainitusta syystä eli sen vuoksi, että hän on vedonnut ehdotetussa laissa säädettyihin oikeuksiin tai velvollisuuksiin, osallistunut syrjintää koskevan asian selvittämiseen taikka ryhtynyt muihin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden turvaamiseksi. (HE 19/2014 vp s. 83.)

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että fysioterapiapalveluiden järjestämisessä on kyse palvelujen tarjoamisesta yleisölle, eikä siinä saa menetellä yhdenvertaisuuslaissa kielletyllä tavalla syrjivästi. Hakija katsoo, että vastaaja on rikkonut vastatoimien kieltoa, kun se on kieltäytynyt ottamasta hakijaa asiakkaakseen.

Asiassa saadun selvityksen mukaan hakija on toiminut puolisonsa oikeusavustajana yhdenvertaisuutta koskevassa asiassa, jossa vastaaja on ollut vastaajana. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että hakija on yhdenvertaisuuslaissa tarkoitetulla tavalla toiminut puolisonsa oikeusavustajana syrjintää koskevassa asiassa, jolloin häntä ei saa kohdella epäsuotuisasti tai hänelle kielteisiä seurauksia aiheuttavalla tavalla tämän syyn vuoksi.

Edellä selostetuilla perusteilla yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, että asiassa on objektiivisesti arvioiden syntynyt oletama vastatoimien kiellon rikkomisesta.

Vastatoimien kiellon rikkomista koskevan olettaman kumoaminen

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

Vastaajalta saadusta selvityksestä käy ilmi, että vastaaja ei ole ottanut hakijaa asiakkaakseen, koska vastaajan mukaan hakijan suhtautuminen vastaajan hallintoon on ollut kielteinen eikä edellytyksiä luottamuksellisen asiakassuhteen luomiseksi tämän vuoksi ole ollut. Vastaajan mukaan hakijan kielteinen suhtautuminen on ilmennyt niin, että hakija on yhdessä puolisonsa kanssa tai omatoimisesta pyrkinyt hankaloittamaan vastaajan liiketoimintaa kirjeillä, uhkauksilla kanteluilla ja selvityspyynnöillä. Vastaajan mukaan hakijan uhkaukset ovat sisältäneen muun muassa uhkauksia suullisten todistajien kuulemisella julkisessa oikeuskäsittelyssä ja hyvityskanteen nostamisella käräjäoikeudessa. Vastaajan mukaan tyytymättömyys, jota hakija on kirjelmässään tuonut esille aiemmin puolison puolesta, on siirtynyt hakijan henkilökohtaiseksi riidaksi. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että asiassa saadun selvityksen perusteella toiminnassa, jonka vastaaja on kokenut kielteiseksi ja uhkailuksi, on ollut kyse yhdenvertaisuuslain oikeuksiin ja velvollisuuksiin vetoamisesta. Asiassa saadun selvityksen perusteella vastaajan kielteisen päätöksen taustalla on näin ollen ollut hakijan aikaisempi yhdenvertaisuuslain oikeuksiin ja velvollisuuksiin vetoaminen.

Vastaaja on lisäksi myöhemmin ilmoittanut, että hakija on tervetullut asiakkaaksi, koska hakija toimii nyt osa isompaa konsernia eikä hallinnolliset riidanalaisuudet ole samalla tavalla kuntoutujakohtaisten asiakassuhteiden rasitteena. Hakija on kuitenkin kieltäytynyt asiakkuudesta, mikä vastaajan mukaan merkitsee, ettei hakija ole tosiasiallisesti halunnut asiakkaaksi eikä oikeussuojan tarvetta näin ollen ole. Yhdenvertaisuus- ja tasa-

arvolautakunta toteaa, ettei asiassa ole merkitystä sillä, että hakija on myöhemmin tarjoutunut ottamaan hakijan asiakkaakseen ja että hakija on tässä vaiheessa kieltäytynyt asiakkaaksi tulemisesta, kun vastaaja on alun perin kieltäytynyt ottamasta hakijaa asiakkaakseen.

Edellä selostetun perusteella yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, ettei vastaaja ole kyennyt kumoamaan asiassa syntyneitä oletettavia vastatoimien kiellon rikkomisesta. Lautakunta siten katsoo, että vastaaja on toiminut yhdenvertaisuuslain 16 §:n vastatoimien kiellon vastaisesti, kun se on kieltäytynyt ottamasta hakijaa asiakkaaksi.

Johtopäätös

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, että vastaaja on toiminut yhdenvertaisuuslain 16 §:n vastatoimien kiellon vastaisesti, kun se on kieltäytynyt ottamasta hakijaa asiakkaaksi. Lautakunta kieltää vastaajaa jatkamasta tai uusimasta hakijaan kohdistuvaa syrjintää.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätös

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta päätti hyväksyä esittelijän esityksen.

Lainkohdat

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) 2, 16 ja 28 §

Muutoksenhaku

Muutoksenhakuohjaus liitteenä.

Asian ovat päättäneet Tuomas Ojanen (pj), Paula Ilveskivi, Husein Muhammed, Jukka Siro ja Henrik Gustafsson. Asian esittelijä Rosa Lindeman.