

YHDENVERTAISUUS- JA TASA-ARVOLAUTAKUNTA/Jaosto

Syrjintäolettama, verkkopankkitunnukset, asiakaspalvelu

Diaarinumero: 6xx/2015

Antopäivä: xx.xx.2016

Hakija on Suomessa asuva ulkomaan kansalainen, joka katsoi vastaajan syrjineen häntä, kun se oli ilman yksilöityjä ja hyväksyttäviä perusteita kieltäytynyt myöntämästä hänelle verkkopankkitunnuksia. Vastaaja katsoi, että se on tavanomaisen verkkopankkitunnusten myöntämiseen liittyvän kokonaisharkinnan perusteella voinut jättää palvelun hakijalle myöntämättä. Päätös olla myöntämättä hakijalle verkkopankkitunnuksia oli johtunut siitä, että tämä oli pankin kiellosta huolimatta ohjannut henkilökohtaisen tilinsä kautta yrityksen varoja, jonka hallituksen varajäsen hän on ja jonka tiliin hänellä on käyttöoikeus. Pankin oli hankalaa seurata tilinkäytön lain- ja asiakkaan ilmoituksen mukaisuutta. Koska kysymyksessä olevan yrityksen yrityskortti oli pankin toimesta suljettu, vastaaja piti todennäköisenä, että hakijan tiliä ja verkkopankkitunnuksia tulitisiin jatkossa käyttämään yrityksen maksuliikenteen hoitamiseen.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta totesi, että pankki liiketaloudellisena toimijana voi harkintavaltansa nojalla muodostaa henkilöstä ja tämän varallisuuteen liittyvistä seikoista sellaisen käsityksen, jonka nojalla verkkopankkipalvelu jätetään myöntämättä. Harkintaan perustuvan palvelujen myöntämisen ja asiakasvalinnan taustalla eivät voi kuitenkaan toimia syrjivät perusteet. Asiakaspalvelutilanteissa esiintyvät yleiset erimielisyydet tai muu yleinen vastakkainasettelu ei ole yhdenvertaisuuslain tarkoittamaa syrjintää, ellei asiakkaan kohtelu ole niin epäasiallista, että sitä voidaan pitää yhdenvertaisuuslain 14 §:n tarkoittamana häirintänä.

Hakija ei esittänyt sellaista selvitystä, joka objektiivisesti arvioiden antaisi aiheen olettaa hakija asetetun verkkopankkipalvelun myöntämisessä epädulliseen asemaan vertailukelpoisessa tilanteessa oleviin henkilöihin nähden.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoi, ettei syrjintäolettamaa syntynyt ja hylkäsi hakemuksen.

(Lainvoimainen)

Hakijan vaatimukset

Hakija katsoo vastaajan syrjineen häntä hänen kansalaisuutensa, alkuperänsä ja kielensä perusteella, kun se on ilman yksilöityjä ja hyväksyttävää syytä kieltäytynyt myöntämästä hänelle verkkopankkitunnuksia.

Hakijan perustelut

Hakija on Suomessa asuva ulkomaan kansalainen. Hakija katsoo vastaajan syrjineen häntä, kun se on ilman yksilöityjä ja hyväksyttäviä perusteita kieltäytynyt myöntämästä hänelle verkkopankkitunnuksia. Koska vastaaja ei ole esittänyt palvelun epäämiselle asianmukaisia

perusteita, hakija katsoo palvelun epäämisen johtuneen hänen ulkomaalaisuudestaan ja etnisistä syistä. Hakija katsoo pankin verkkopalvelun olevan niin tavanomainen ja tarpeellinen palvelu, että se tulisi myöntää hänelle ilman rasistisiin tai sosiaalisiin syihin perustuvaa syrjintää.

Perusteluina syrjintävaihteelleen hakija tuo esiin, että konttorinjohtaja on esittänyt asiakaspalvelutilanteessa 13.10.2015 perusteettomia suullisia syytöksiä häntä kohtaan. Pankin konttorinjohtaja ei ole myöskään asiakaspalvelutilanteessa 14.10.2015 suostunut keskustelemaan hakijan kanssa englanniksi ja on kieltänyt myös muuta pankkihenkilökuntaa kääntämästä keskusteluja hänen ymmärtämälleen kielelle. Hakijan näkemyksen mukaan menettely on ollut nöyryyttävää ja se on johtunut hänen etnisestä taustastaan. Hakija on joutunut käyttämään tilanteessa mukana ollutta suomenkielistä kumppaniaan tulkkina.

Hakija on kertonut, että hänen käyttötilinsä on myöhemmin tullut hänen ja hänen suomalaisen kumppaninsa yhdessä omistamaksi, mutta vastaaja ei tästä seikasta huolimatta ole edelleenkään myöntänyt hakijalle verkkopankkitunnuksia kyseiseen tiliin. Hakijan suomalaisella kumppanilla on samaan tiliin verkkopalvelutunnuksset. Hakija tuo esiin, että syrjivä menettely jatkuu, kun pankki ei muuttuneista tiliin ja hänen osittain omistamansa yrityksen tilanteeseen liittyvistä olosuhteista huolimatta ole myöntänyt verkkopankkitunnuksia hänelle.

Hakija on alun perin hakenut uhkasakon asettamista päätöksen tehosteeksi, koska hän on katsonut epätodennäköiseksi, että vastaaja tarjoaisi hänelle palvelun vapaaehtoisesti ilman syrjintää.

Vastaajan vastaus

Vastaaja kiistää syrjineensä hakijaa. Vastaajan mukaan verkkopankkipalvelun epääminen on perustunut tavanomaiseen hakijan asiakassuhdetta koskevaan kokonaisharkintaan.

Vastaajan perustelut

Vastaaja toteaa, että verkkopankkitunnuksset eivät ole luottolaitostoiminnasta annetussa laissa tarkoitettu peruspankkipalvelu. Pankki katsoo, että se on tavanomaisen verkkopankkitunnusten myöntämiseen liittyvän kokonaisharkinnan perusteella voinut jättää palvelun hakijalle myöntämättä. Harkintaan vaikuttavina tekijöinä vastaaja on nostanut yleisesti esiin esimerkiksi tilikäyttötymisen, säännölliset palkka- tai vastaavat tulot ja muun asioinnin pankin kanssa.

Vastaaja toteaa, että päätös olla myöntämättä hakijalle verkkopankkitunnuksia on johtunut siitä, että tämä on pankin kiellosta huolimatta ohjannut henkilökohtaisen tilinsä kautta yrityksen, jonka hallituksen varajäsen hän on ja jonka tiliin hänellä on käyttöoikeus, varoja, jolloin pankin on ollut hankalaa seurata tilinkäytön lain- ja asiakkaan ilmoituksen mukaisuutta. Koska kysymyksessä olevan yrityksen yrityskortti on pankin toimesta suljettu, vastaaja pitää todennäköisenä, että hakijan tiliä ja verkkopankkitunnuksia tulnaisiin jatkossa käyttämään yrityksen maksuliikenteen hoitamiseen. Lisäksi vastaaja on kertonut, että kysymyksessä oleva yritys on haastanut pankin kärjäoikeudessa ratkaistavan riita-asian vastaajaksi. Pankki kertoo, että se tarkastelee kunkin asiakkaan asiointiin liittyvää asiakaskokonaisuutta, johon kuuluvat myös yhteydet yrityksiin, jotka ovat asiakassuhteessa pankkiin. Pankki kertoo palvelun epäämisen syyksi näin ollen myös, että se ei pidä järkevänä laajentaa asiakassuhdetta, joka on jo riitainen. Hakijan tilille on tullut säännöllisiä tuloja, joten tämä seikka ei ole vaikuttanut palvelun epäämiseen.

Vastaaja on perustellut päätöstään olla myöntämättä verkkopankkitunnuksia luottolaitostoiminnasta annetun lain 15:6 §:llä, vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain 17 §:llä, maksupalvelulain 7:62 §:llä ja näiden tarkoittamalla korvausvastuulla. Sanottuihin säännöksiin vedoten pankki katsoo, ettei palvelun myöntämättömyydessä ole ollut kysymys henkilöön liittyvästä syystä. Menettelynsä hyväksyttävänä tavoitteena pankki tuo esiin rahanpesulakiin perustuvan velvoitteen tuntee asiakas ja varojen alkuperä sekä pankin riskienhallintaperiaatteisiin liittyvän varovaisuusperiaatteen. Pankin mukaan asiakkaan henkilökohtaisten ja yritystoiminnan varojen sekoittaminen vaikeuttaa tunnistamista ja tapauksessa yrityskortilla tehdyt tilinyhtymiset ovat antaneet aiheutta varovaisuuteen.

Hakijan yksilöimän asiakaspalvelutilanteen osalta pankki on tuonut esiin, että se on 13.10.2015 pyytänyt hakijalta selvitystä tämän tilille tulleesta panosta, joka ei pankin mukaan ole ollut tilin käyttötarkoitukseen liittyvä normaali tapahtuma. Seuraavana päivänä hakija on saanut kieltävän vastauksen verkkopankkipalvelun myöntämisestä ja palannut tämän jälkeen konttoriin ja vaatinut pääsyä lakimiehen puheille. Koska toimihenkilöllä, jolle hakija on asiansa esittänyt, ei ole ollut riittävää kielitaitoa, tilanteeseen on tullut englanninkielentaitoinen toimihenkilö selvittämään asiaa. Tilanteeseen tullut konttorinjohtaja on ilmoittanut englanninkielentaitoiselle toimihenkilölle, että tämä voi poistua ja jatkaa omia töitään. Koska asiakkaalla on ollut mukanaan jo aikaisempaan päivänä tulkkina toiminut henkilö, pankki on ehdottanut kyseisen henkilön toimivan tulkkina myös tässä tilanteessa.

Pankki on asian oltua yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnassa vireillä noin 7 kuukauden ajan kertonut ilmoittaneensa hakijalle, että aikaa on kulunut tarpeeksi ja se aikoo myöntää tälle verkkopankkitunnukset. Hakija on ilmoittanut, ettei hän tällä hetkellä halua vastaajapankista verkkopankkitunnuksia.

Esittelijän esitys

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta hylkää hakijan hakemuksen.

Perustelut

Sovellettavat oikeusohjeet

Yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 2 §:n mukaan lakia sovelletaan 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 alkuperän, kansalaisuuden, kielen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Syrjintä on kielletty riippumatta siitä, perustuuko se henkilöä itseään vai jotakuta toista koskevaan tosiseikkaan tai oletukseen.

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

Yhdenvertaisuuslain 11 §:n mukaan erilainen kohtelu ei ole syrjintää, jos kohtelu perustuu lakiin ja sillä muutoin on hyväksyttävä tavoite ja keinot tavoitteen saavuttamiseksi ovat oikeasuhtaisia. Pykälän 2 momentin mukaan erilainen kohtelu on kuitenkin oikeutettua siinäkin tapauksessa, että kohtelun oikeuttamisperusteista ei ole säädetty, jos kohtelulla on perus- ja ihmisoikeuksien kannalta hyväksyttävä tavoite ja keinot tavoitteen saavuttamiseksi ovat oikeasuhtaisia.

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 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.

Luottolaitostoiminnasta annetun lain (610/2014) 15 luvun 6 §:ssä säädetään asiakkaan oikeudesta peruspankkipalveluihin. Pykälä mainitsee peruspankkipalveluina tavanomaisen talletustilin, tilin käyttöön tarkoitetun välineen sekä maksupalvelua koskevan toimeksiannon hoitamisen.

Asian arviointi

Asiassa on kysymys siitä, onko hakijaa syrjitty verkkopankkipalvelun myöntämisessä. Tältä osin arvioidaan sitä, onko hakija syrjintäolettaman synnyttävällä tavalla esittänyt palvelun epäämisen johtuneen nimenomaisesti hakijan kieleen, kansalaisuuteen, etnisyyteen tai muuhun syrjintäperusteeseen liittyvästä syystä.

Yhdenvertaisuuslain esitöiden (HE 19/2014 vp, s. 93) mukaan syrjintäolettama 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.

Hakijan mukaan, koska vastaaja ei ole alun perin esittänyt palvelun epäämiselle asianmukaisia perusteita, palvelun myöntämättömyyden voidaan katsoa johtuneen hänen ulkomaalaisuudestaan ja etnisistä syistä. Hakijan väite hänen kielensä, kansalaisuutensa ja alkuperänsä vaikutuksesta palvelun myöntämättömyyteen perustuu pitkälti asiakaspalvelutilanteisiin pankissa 13.10.2015 ja 14.10.2015.

Tapauksessa vastaaja on kertonut, että verkkopankkipalvelu on evätty hakijalta tämän tilinkäyttöön liittyvien epäselvyyksien vuoksi. Vastaajan mukaan sen on ollut vaikea seurata hakijan tilinkäytön lain- ja ilmoituksenmukaisuutta ja näin toteuttaa pankkia velvoittavaan lainsäädäntöön perustuvia vastuitaan. Vastaajan mukaan palvelun myöntämättömyys ei ole miltään osin johtunut hakijan henkilöön liittyvistä syistä.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että pankilla on luottolaitostoiminnasta annetun lain mukaisesti muun kuin peruspankkipalvelun myöntämisessä harkintavaltaa. Verkkopankkitunnukset voivat toimia tunnistautumisvälineenä myös pankin palveluiden ulkopuolisissa palveluissa ja siksi niiden myöntäjään on lainsäädännössä kohdistettu

erityisiä asiakkaan tuntemiseen liittyviä vastuita ja vaatimuksia. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että pankki liiketaloudellisena toimijana voi harkintavaltansa nojalla muodostaa henkilöstä ja tämän varallisuuteen liittyvistä seikoista sellaisen käsityksen, jonka nojalla verkkopankkipalvelu jätetään myöntämättä. Hakija on vedonnut muun muassa siihen, että suomalaisella kumppanilla on tilinomistajuuden yhdistyttyä ollut verkkopankkitunnukset kysymyksessä olevaan tiliin. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että verkkopankkipalvelussa ei ole kysymys ainoastaan tilikohtaisesta palvelusta, vaan kyseinen palvelu ja sen myöntämisharkinta on osa asiakkaan kokonaisasiointia.

Harkintaan perustuvan palvelujen myöntämisen ja asiakasvalinnan taustalla eivät voi kuitenkaan toimia syrjivät perusteet. Sopimusvapaus tai siihen vetoaminen eivät estä syrjintäolettan syntymistä, koska sopimusvapauden perusteella ei synny oikeutta lain tai hyvän tavan vastaisiin oikeustoimiin (ks. PeVL 3/1982 vp, s. 2/II ja PeVL 26/2008 vp).

Yhdenvertaisuuslain esitöissä on todettu, että tavaroiden ja palveluiden tarjoamiseen liittyvä syrjintäkieltosääntely ei edellyttäisi liiketoimintakonseptin muuttamista, palvelujen sisällön muokkaamista eri ryhmien tai yksilöiden tarpeita vastaavaksi tai palveluvalikoiman muuttamista (HE 19/2014 vp, s. 60). Edelleen esitöiden mukaan välittömän syrjinnän kieltö ei edellytä, että jokaista on aina kohdeltava täsmälleen samalla tavalla. On esimerkiksi selvää, että elinkeinonharjoittaja voi palvella asiakkaitaan eri kielillä tämän olematta syrjintää. Edelleen esitöiden mukaan syrjintäkiellosta ei esimerkiksi johdu elinkeinonharjoittajalle velvollisuutta tarjota palveluita kaikilla asiakkaiden käyttämillä kielillä. Syrjinnästä sen sijaan voisi olla kyse, jos elinkeinonharjoittaja kieltäytyy ylipäättään palvelemasta, käytettävissä olevillaan kielillä, henkilöä tämän äidinkielen vuoksi. (s. 70)

Palvelun myöntämättömyyteen vaikuttaneiden hakijan henkilökohtaisiin syihin liittyvien seikkojen osalta yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että hakija on epäasianmukaisiksi väitettyjen asiakaspalvelutilanteiden yhteydessä saanut pankilta jonkinlaista palvelua. Pankki on palvellut asiakastaan käytettävissään olevalla kielellä. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että asiakaspalvelutilanteissa esiintyvät yleiset erimielisyydet tai muu yleinen vastakkainasettelu ei ole yhdenvertaisuuslain tarkoittamaa syrjintää, ellei asiakkaan kohtelu ole niin epäasiallista, että sitä voidaan pitää yhdenvertaisuuslain 14 §:n tarkoittamana häirintänä.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta toteaa, että hakija ei ole esittänyt asiakassuhteestaan pankkiin tai asiakaspalvelutilanteesta sellaista selvitystä, joka objektiivisesti arvioiden antaisi aiheen olettaa hakija asetetun verkkopankkipalvelun myöntämisessä epäedulliseen asemaan vertailukelpoisessa tilanteessa oleviin henkilöihin nähden.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta katsoo, ettei syrjintäolettamaa ole syntynyt ja hylkää hakijan hakemuksen.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunnan päätös

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta päätti hyväksyä esittelijän esityksen.

Lainkohdat

Yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 2, 4, 8, 10, 11, 13, 14, 28 §

Laki luottolaitostoiminnasta (610/2014) 15:6 §

Muutoksenhaku

Liitteenä.

Asian ovat päättäneet...